

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

مذكرة تخرج تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

الاتصال النقابي وتحسين جودة العمل في المؤسسات التربوية الجزائرية

- النقابة الوطنية لعمال التربية بولاية تيارت أمموزجا -

دراسة ميدانية لعينة من أساتذة التعليم الثانوي لولاية تيارت

إعداد الطالبة:

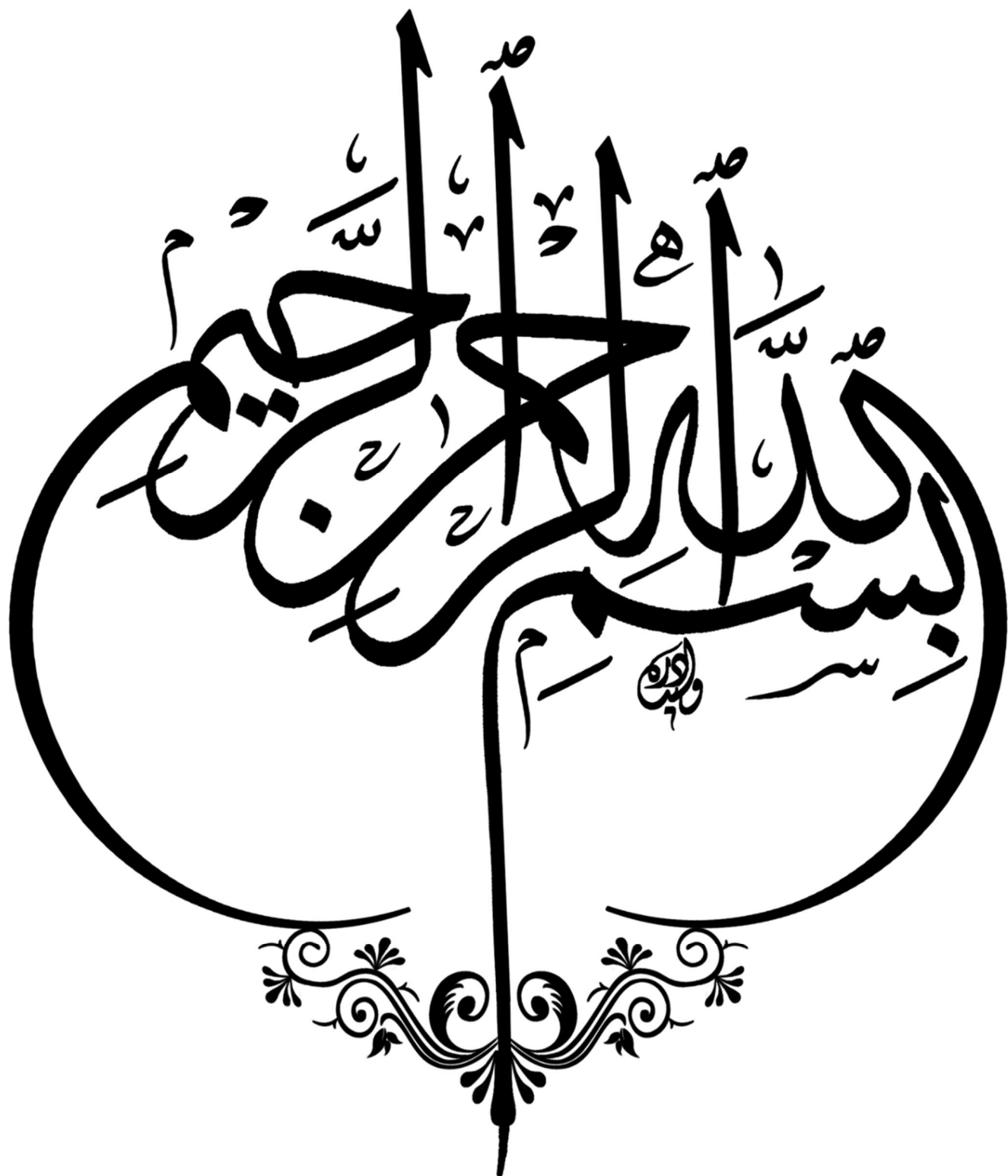
إشراف:

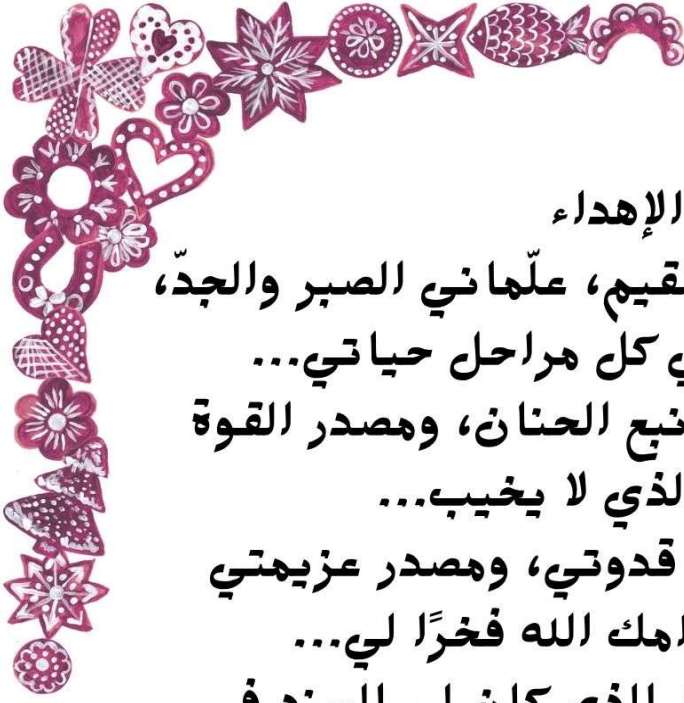
باهي نسرین

أ.د. قواسم بن عيسى

الاستاذ	الصفة	الجامعة
د. جناد إبراهيم	رئيسا	جامعة ابن خلدون تيارت
أ.د. قواسم بن عيسى	مشرفاً ومقرراً	جامعة ابن خلدون تيارت
د. علاق مفيدة	مناقشا	جامعة ابن خلدون تيارت

السنة الجامعية: 1446/1447هـ - 2025/2024





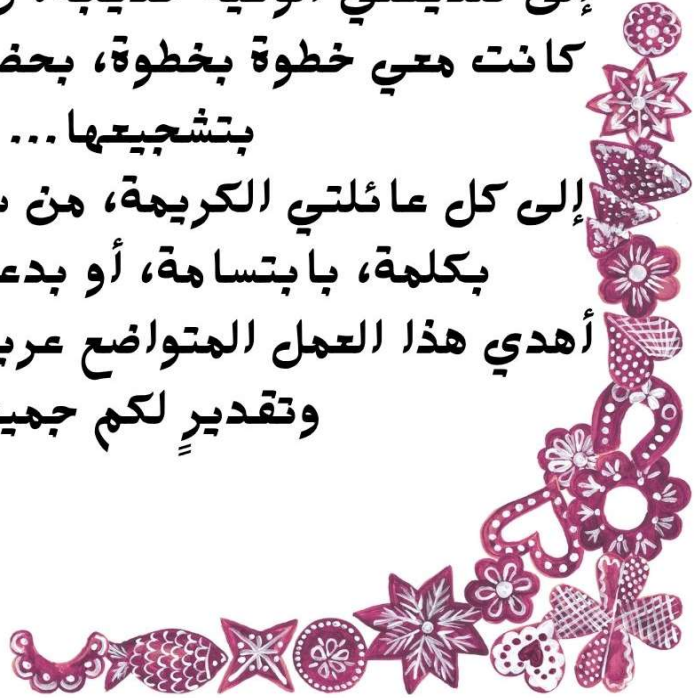
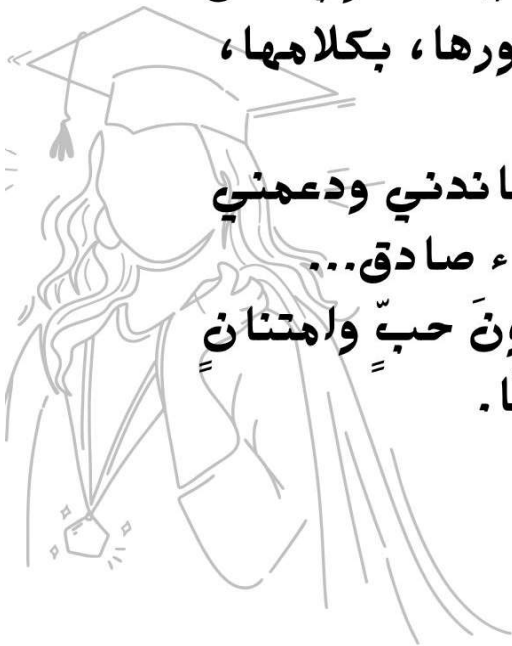
الإهداء

إلى من غرسا فينا القيم، علّمانني الصبر والجِدّ،
وكانا سندي في كل مراحل حياتي...
إلى أُمي الحبيبة، نبج الحنان، ومصدر القوة
والدعاء الذي لا يخيب...

وإلى أبي العزيز، قدوتي، ومصدر عزمي
وإصراري، أدامك الله فخراً لي...
إلى أخي نورالدين الذي كان لي السند في
لحظات التعب، وأختي جميلة التي شاركتني
تفاصيل هذا المشوار بكل حب...

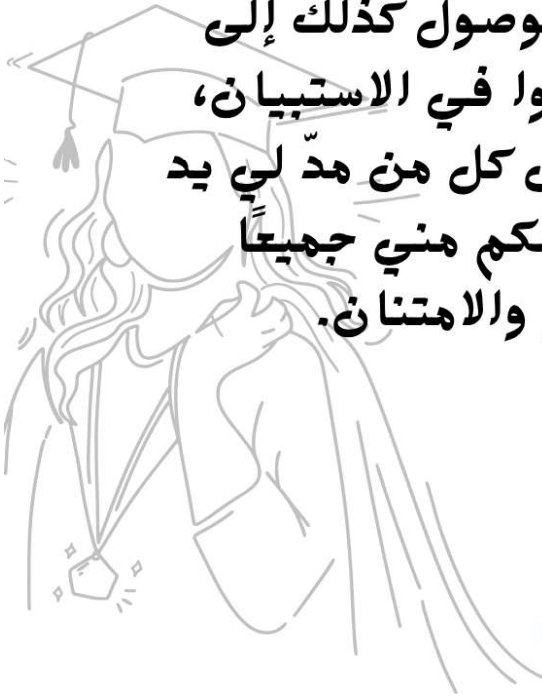
إلى صديقتي الوفية خديجة، رفيقة الدرب، من
كانت معي خطوة بخطوة، بحضورها، بكلامها،
بتشجيعها...

إلى كل عائلتي الكريمة، من ساندني ودّعمني
بكلمة، بابتسامة، أو بدعاء صادق...
أهدي هذا العمل المتواضع عربون حبٍّ واهتمامٍ
وتقديرٍ لكم جميعاً.



شكر وتقدير

أُتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من
سأهم في إنجاز هذه المذكرة: أشكر أستاذي
المشرف قواسم بن عيسى، على دعمه
الأكاديمي وتوجيهاته السديدة، التي كانت لي
نبراساً طيلة مراحل هذا العمل. كما لا يفوتني
أن أثنى تعاون أعضاء النقابة الوطنية لعمال
التربية بولاية تيارت، الذين تفاعلوا بإيجابية
مع أدوات البحث، وخصوني من وقتهم
ومعلوماتهم، فكانوا عوناً كبيراً لإنجاح الجانب
الميداني للدراسة. شكري موصول كذلك إلى
الأساتذة الكرام الذين شاركوا في الاستبيان،
على مساهماتهم القيّمة، وإلى كل من هدّ لي يد
التعاون، ولو بكلمة طيبة. فلكم مني جميعاً
أسمى عبارات التقدير والاهتمام.



ملخص الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى تسليط الضوء على واقع الاتصال النقابي داخل المؤسسات التربوية الجزائرية، ودوره في تحسين جودة العمل، من خلال دراسة ميدانية تم تطبيقها على عينة من أساتذة التعليم الثانوي، وأعضاء من النقابة الوطنية لعمال التربية بولاية تيارت. ويأتي هذا البحث انطلاقا من الإشكالية التالية "ما هو الدور الذي يمكن ان يمارسه الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل داخل المؤسسات التربوية الجزائرية؟"، والتي تفرعت عنها عدة تساؤلات فرعية. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام ادايتين أساسيتين هما: الاستبيان موجه الى عينة من 60 أستاذا، والمقابلة من 10 أعضاء من النقابة. وقد توصلت الدراسة الى ان الاتصال النقابي يعد أداة فعالة في نقل انشغالات الأساتذة وتحقيق جزء من مطالبهم وأن له دورا مباشرا في تحسين بيئة العمل وجودتها، بالرغم من وجود بعض العراقيل مثل ضعف التكوين الاتصالي وقلة استخدام الوسائل الرقمية الحديثة. وانتهت بجملة من التوصيات أهمها: ضرورة تكوين النقابيين في مجال الاتصال، وتبني استراتيجيات حديثة في التفاعل مع الإدارة، وتكثيف استخدام الاعلام الرقمي في النشاط النقابي.

الكلمات المفتاحية: الاتصال النقابي، جودة العمل، المؤسسة التربوية، النقابة.

summary:

This study seeks to shed light on the reality of union communication within Algerian educational institutions, and its role in improving the quality of work, through a field study applied to a sample of secondary education teachers, and members of the National Union of Education Workers in Tiaret. This research is based on the following question What is the role that union communication can play in improving the quality of work within Algerian educational institutions? The study relied on a descriptive-analytical approach, using two tools: a questionnaire directed to a sample of 60 teachers, and a personal interview with 10 union members The study found that union communication is an effective tool in conveying the concerns of professors and realizing part of their demands and that it has a direct role in improving the work environment and its quality, despite the existence of some obstacles such as poor communication training and the lack of use of modern digital means .The study concluded with a number of recommendations, the most important of which are: The need to train trade unionists in the field of communication, adopt modern strategies in interacting with management, and intensify the use of digital media in trade union activity.

Keywords: Union communication, quality of work, educational institution, union.

الفهرس:

اهداء

شكر وتقدير

ملخص الدراسة: ت

مقدمة أ

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

تمهيد: 4

1- الإشكالية: 5

2- تساؤلات الدراسة: 5

3- أهمية الدراسة: 6

4- أهداف الدراسة: 6

5- أسباب اختيار الموضوع: 7

6- المنهج المتبع: 7

7- مجتمع الدراسة: 8

8- عينة الدراسة: 9

9- ادوات الدراسة: 10

10- حدود الدراسة: 12

11- مصطلحات الدراسة: 14

12- الدراسات السابقة: 18

13- الخلفية النظرية للدراسة: 25

الفصل الثاني: مدخل نظري للاتصال النقابي

تمهيد: 30

1. ماهية النقابة 31

31	1.1. تعريف النقاية:
31	2.1. نشأة النقاية:
33	3.1. مهام النقاية:
34	2. الاتصال النقاوي:
34	1.2. تعريف الاتصال النقاوي:
35	2.2. خصائصه:
37	3.2. أهدافه:
38	4.2. أنواع الاتصال النقاوي:
38	1.4.2. الاتصال الرسمي:
39	2.4.2. الاتصال غير الرسمي:
40	5.2. اساليب الاتصال النقاوي:
41	1.5.2. الاتصال الشفهي:
42	2.5.2. الاتصال الكتابي:
43	6.2. أهمية الاتصال النقاوي:
45	خلاصة الفصل:

الفصل الثالث: جودة العمل في المؤسسة: مفهوم، مؤشرات، الأهمية، الابعاد

47	تمهيد:
48	1.3. تعريف جودة العمل:
49	2.3. مؤشرات جودة العمل في المؤسسة:
49	1.2.3. نوعية العلاقات الاجتماعية:
49	2.2.3. نوعية منظمة العمل:
49	3.2.3. إمكانية الإنجاز والتطور المهني:
49	4.2.3. التوافق بين حياة العمل والحياة العامة:
50	3.3. أهمية جودة العمل:
50	4.3. أبعاد جودة العمل:
51	1.4.3. المشاركة في اتخاذ القرارات:

51.....	2.4.3. الأمن والاستقرار الوظيفي:
51.....	3.4.3. القيادة وأسلوب الإشراف:
52.....	5.3. عوامل نجاح جودة العمل في المؤسسة:
52.....	1.5.3. نظام الاتصالات في المؤسسة:
53.....	2.5.3. نظم المقترحات في المؤسسة:
53.....	3.5.3. مجهودات المنظمة في تطوير جودة العمل:
56.....	خلاصة الفصل:

الفصل الرابع: دور الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل في المؤسسة

58.....	تمهيد:
59.....	1.4. الاتصال النقابي كآلية لتحسين بيئة العمل:
59.....	1.1.4. لاتصال النقابي وتحفيز الموارد البشرية في بيئة العمل:
59.....	الاتصال وادماج الموارد البشرية:
59.....	الاتصال كأداة لتحفيز الموارد البشرية:
61.....	الاتصال وتغيير سلوك العاملين:
62.....	2.1.4. الاتصال النقابي كوسيلة للدفاع عن حقوق العاملين:
63.....	3.1.4. الاتصال النقابي ودوره في معالجة مشاكل بيئة العمل:
65.....	2.4. الاعلام والتحول الرقمي في دعم الاتصال النقابي:
65.....	1.2.4. دور الاعلام النقابي في التعبئة والتوعية:
67.....	2.2.4. الاعلام النقابي في الأحداث الكبرى (اول ماي عيد العمال):
69.....	3.2.4. تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على فعالية الاتصال النقابي:
70.....	4.2.4. أثر التحول الرقمي على آليات الاتصال النقابي في المؤسسة:
72.....	خلاصة الفصل:

الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

Error! Bookmark not defined.	تمهيد:
75.....	1.5. تقديم أداة الإستبيان:
75.....	2.5. عرض وتحليل نتائج الاستبيان:

115	3.5. عرض وتحليل نتائج المقابلات.....
140	4.5. النتائج العامة للدراسة:
140	التوصيات
142	خاتمة الدراسة:
142	قائمة المصادر والمراجع:
151	الملاحق.....

فهرس الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس	76
02	توزيع افراد العينة حسب متغير السن	77
03	يوضح توزيع العينة حسب سنوات الاقدمية	78
04	توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي	79
05	توزيع العينة حسب نوع العقد	81
06	توزيع العينة حسب مكان الإقامة	82
07	توزيع افراد العينة حسب اللغة المفضلة للتواصل	83
08	درجة التواصل بين الأساتذة والنقابة داخل المؤسسة التربوية	84
09	الوسائل التي تعتمدھا النقابة في تواصل	85
10	اللغة المستخدمة في الاتصال النقابي	87
11	المشاركة في أنشطة التنظيمات النقابية	88
12	استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة من طرف النقابة	89
13	أبرز الصعوبات التي تعيق الاتصال بين الأساتذة والنقابة	90
14	الجهات التي يتواصل مع الأساتذة لرفع انشغالائهم ومطالبهم	92
15	العلاقة بين متغير الجنس ودرجة التواصل بين الأساتذة والنقابة داخل المؤسسة التربوية	93
16	تصنيف بيئة العمل داخل المؤسسة التربوية	95
17	الإمكانيات المهنية المساعدة على أداء المهام بكفاءة	96
18	الصعوبات داخل المؤسسة	97
19	مساهمة النقابة في معالجة او التخفيف من الصعوبات	98

99	الضغوط النفسية المهنية	20
100	الدخل الشهري	21
102	العدل في توزيع المهام داخل المؤسسة	22
103	يوضح علاقة متغير السن بوصف بيئة العمل داخل المؤسسة التربوية	23
104	اسهام الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل	24
105	مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة التربوية	25
106	قدرة النقابة على تمثيل صوت الأساتذة ونقل انشغالاتهم للإدارة	26
107	استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة	27
108	علاقة جودة العمل بقوة الاتصال النقابي	28
109	دور الاتصال في حلة المشكلات المهنية	29
110	الرضا عن أداء النقابة في تحسين بيئة العمل	30
111	لعلاقة بين متغير نوع العقد وتأثير مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على أداء الموظفين داخل المؤسسة التربوية	31
112	العلاقة بين متغير سنوات الاقدمية ومدى المشاركة في أنشطة التنظيمات النقابية	32

قائمة الاشكال:

الرقم	عنوان الجداول	الصفحة
01	توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس	77
02	توزيع افراد العينة حسب متغير السن	78
03	توزيع العينة حسب سنوات الاقدمية	79
04	توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي	80
05	توزيع العينة حسب نوع العقد	81
06	توزيع العينة حسب مكان الاقامة	82
07	توزيع افراد العينة حسب اللغة المفضلة للتواصل	83
08	درجة التواصل بين الأساتذة والنقابة داخل المؤسسة التربوية	85
09	الوسائل التي تعتمدھا النقابة في تواصل	86
10	اللغة المستخدمة في الاتصال النقابي	88
11	المشاركة في أنشطة التنظيمات النقابية	89
12	استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة من طرف النقابة	90
13	أبرز الصعوبات التي تعيق الاتصال بين الأساتذة والنقابة	91
14	الجهات التي يتواصل مع الأساتذة لرفع انشغالاتهم ومطالبهم	93
15	تصنيف بيئة العمل داخل المؤسسة التربوية	95
16	الإمكانيات المهنية المساعدة على أداء المهام بكفاءة	96
17	الصعوبات داخل المؤسسة	98
18	مساهمة النقابة في معالجة او التخفيف من الصعوبات	99
19	يوضح الضغوط النفسية المهنية	10
20	الدخل الشهري	101
21	يوضح العدل في توزيع المهام داخل المؤسسة	102

105	اسهام الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل	22
106	مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة التربوية	23
107	قدرة النقابة على تمثيل صوت الأساتذة ونقل انشغالاتهم للإدارة	24
108	استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة	25
109	علاقة جودة العمل بقوة الاتصال النقابي	26
110	دور الاتصال في حلة المشكلات المهنية	27
111	الرضا عن أداء النقابة في تحسين بيئة العمل	28

مقدمة

اتسمت العقود الأخيرة بتحولات بنيوية شاملة طالت مختلف القطاعات، لاسيما مجال العمل والعلاقات المهنية، ما أدى إلى بروز تحديات جديدة أمام فئة العمال خصوصا في القطاعات الحيوية التي تعد ركيزة أساسية في بناء المجتمع، وعلى رأسها قطاع التربية والتعليم الذي يتصل بشكل مباشر بتكوين الإنسان، وتنشئة الأجيال، وصياغة مستقبل الأمة. ومع هذا الواقع المتغير الذي أفرز تحديات معقدة تتعلق بتحسين ظروف العمل، وصون الحقوق المهنية، وتعزيز الإنصاف داخل بيئة العمل، برزت النقابات المهنية كفاعل جماعي منظم أنيطت به مهمة تأطير العمال والدفاع عن حقوقهم، مدعومة بإطار قانوني يُحول له الشرعية للتفاوض والمشاركة في صناعة القرار داخل الفضاءات المهنية.

تعد النقابة إحدى الركائز الجوهرية في تنظيم العلاقات المهنية داخل الوسط العمالي، حيث تمثل الإطار القانوني والتنظيمي، تسعى إلى تحسين ظروف العمل والحياة المهنية. وقد اكتسبت هذه الأخيرة عبر التاريخ دوراً محورياً في إرساء قواعد الحوار الاجتماعي، وتمثيل مصالح العمال أمام الجهات الرسمية والمؤسسات الاقتصادية. وفي سياق تطور العمل النقابي، برز مفهوم الاتصال النقابي كعنصر حيوي في فعالية النقابة وقدرتها على تحقيق أهدافها من جهة، وبينها وبين الفاعلين الاجتماعيين من جهة أخرى. أذ يشكل أحد أبرز الآليات الحيوية التي تسهم في تعزيز بيئة العمل داخل المؤسسات التربوية، نظراً لما له دور فعال في نقل انشغالات العمال والدفاع عن حقوقهم المشروعة. ويكتسب هذا الاتصال أهمية خاصة في السياق الجزائري، كما برز دور النقابات من خلال الاتصال النقابي إلى تنظيم العلاقات المهنية والتربوية داخل المؤسسات التعليمية، وتعد النقابة الوطنية لعمال التربية من أبرز التشكلات النقابية النشطة على المستوى الوطني.

وفي ظل التحديات التي يعرفها قطاع التربية، من اكتظاظ، ونقص إمكانيات، وتعدد المهام وغيرها، تبرز الحاجة الملحة إلى تفعيل الاتصال النقابي كوسيلة لتحسين جودة العمل وتحقيق التوازن بين المتطلبات المهني للأساتذة.

وانطلاقاً من هذه الاعتبارات وقع اختياري على دراسة الاتصال النقابي داخل المؤسسات التربوية في الجزائر نظراً لما يمثله من أهمية في فهم آليات التواصل داخل الوسط النقابي وانعكاساته على الواقع المهني والتربوي، وحرصاً على الإحاطة الشاملة بمختلف جوانب الموضوع، قمت بتقسيم البحث إلى خمسة فصول، استهلّت الدراسة بفصل أول عرضنا فيه الأسس المنهجية للدراسة، ورد فيه إشكالية البحث (التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية)، علاوة على عدد من العناصر التمهيدية الأخرى كأسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة، المنهج المتبع، والدراسات السابقة، تلاه الفصل الثاني عالج الجانب النظري للاتصال النقابي تطرقنا فيه إلى تعريف النقابة، نشأتها ومهامها، كما تمت الإشارة إلى تعريف الاتصال النقابي، خصائصه، أهدافه، أساليبه، وإبراز أهميته، ثم تلاه الفصل الثالث، تضمن جودة العمل في المؤسسة من حيث المفهوم والنشأة، المؤشرات، الأهمية، وارتأيت إلى تحديد أبعاد جودة العمل، إضافة إلى ذلك عوامل نجاح جودة العمل في المؤسسة، وتم تخصيص الفصل الرابع في الدراسة لدور الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل في المؤسسة، درسنا فيه الاتصال النقابي كآلية لتحسين جودة العمل، والاعلام والتحول الرقمي في دعم الاتصال النقابي.

وقد ختمت الدراسة بفصل خامس خصص لتناول الجانب التطبيقي للبحث حيث تم عرض وتحليل نتائج الاستبيان والمقابلة، مع تضمين أهم النتائج العامة المتحصل عليها والتوصيات التي يمكن أن تسهم في تطوير الموضوع.

الفصل الأول:

الأسس المنهجية للدراسة

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

تمهيد:

يعد الإطار المنهجي للدراسة هو أساس كل بحث علمي في أي مجال أو تخصص، حيث يمر فيه الباحث بعدة خطوات ومراحل، تهدف إلى تنظيم العمل البحثي وضبطه. يشمل هذا الإطار عرضاً لإشكالية البحث التي تجسد جوهر الموضوع وانبثقت عنها مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تسعى الدراسة للإجابة عنها، مع تحديد أهداف البحث وأهميته وأسباب اختيار موضوعه، كما تناول المنهج المناسب للدراسة، ومجتمع البحث وعينته، وتم فيه أيضاً اختيار أدوات جمع البيانات، وقد تم تحديد الحدود الزمانية والمكانية والموضوعية للدراسة، وشرح المفاهيم الأساسية المستخدمة فيها لتفادي الغموض. وفي الأخير تم عرض أهم الدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع، ثم تقديم الخلفية النظرية التي تشكل الأطر المفاهيمي والمعرفي للدراسة.

...

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

1- الإشكالية:

مع تزايد التحديات التي تواجهها المؤسسات الحديثة و التحولات الاقتصادية و الاجتماعية التي طرأت عليها في السنوات الأخيرة أصبح من الضروري عليها أن تسعى الى تحسين مردوديتها لضمان استمرارها ونجاحها في بيئة العمل التنافسية، الى ان هناك العديد من المؤسسات تعاني من ضعف في مردوديتها وهذا ما يرجع بسلب في قدرتها على تحقيق أهدافها المسطرة ويعود هذا الضعف الى عدة أسباب أهمها غياب الاتصال الفعال بين الإدارة و العاملين مما يؤدي الى عدم وضوح التوجيهات و بالتالي سوء الفهم و ضعف التنسيق و إهدار الوقت و الموارد، كما أن غياب التحفيز و التشجيع على الإبداع و المبادرة يسهم بشكل كبير في تدني الدافع لدى العاملين مما يقلل من مستوى الأداء و أيضا ضعف التنظيم الداخلي كالتوزيع غير العادل للمهام و نقص في التخطيط الذي يزيد من تفاقم هذه المشكلة، وكل هذا يؤدي الى انخفاض مستوى الأداء مما يؤثر على جودة العمل في المؤسسة .

وفي هذا السياق يبرز الاتصال النقابي كأحد الحلول المحتملة في تحسين جودة العمل و الدفاع عن الحقوق المشروعة للعمال و رفع مردودية المؤسسة، فهو وسيلة أساسية لتنظيم الحوار داخلها بهدف تحقيق نوع من التوازن بين حقوق العمال و واجباتهم اتجاه المؤسسة و بين إدارة المنظمة و القاعدة العمالية، وهذا ما يؤدي الى خلق بيئة ملائمة للعمل بعيدا عن النزاعات و المشاكل التي تحدث داخلها، فمن خلال الاتصال النقابي يتم تعزيز روح التعاون، دعم العلاقات المهنية داخل المؤسسة، وتقليل فجوة التفاهم بين أطراف العمل، والأهم من ذلك تحفيز العاملين على تحسين أدائهم. ومنه نطرح الاشكال الاتي: ما هو الدور الذي يمكن أن يمارسه الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل داخل

المؤسسات التربوية الجزائرية؟

2- تساؤلات الدراسة:

- كيف يساهم الاتصال النقابي في تعزيز الحوار داخل بيئة العمل في المؤسسة التربوية؟
- ماهي العوامل التي تؤثر على تحسين جودة العمل داخل المؤسسة التربوية؟
- ماهي الوسائل الاتصالية التي تستخدمها النقابات في تحسين جودة العمل داخل المؤسسات التربوية؟

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

- كيف أثرت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على فاعلية أداء النقابات العمالية في الدفاع عن حقوق الاساتذة وتحقيق مطالبهم؟

3- أهمية الدراسة:

تتضح لنا أهمية الدراسة في عدة جوانب من بينها:

- حداثة الموضوع الذي يعتبر من أهم المواضيع التي تخص جميع المؤسسات وبالأخص التربوية التي تعمل بدورها على تحسين التواصل بين العمال والإدارة من خلال الاتصال النقابي الذي يدافع عن حقوق العمال ويسهر على تحقيق مطالبهم والنظر في انشغالاتهم، بالإضافة الى تفعيل العمل النقابي من خلال دراسة هذا الموضوع.

- الإسهام في تعزيز الابتكار والتنمية المهنية كدعم تطوير مهارات العاملين وتعزيز مشاركتهم بتحسين الأداء داخل المؤسسة التربوية.

- إلى جانب ذلك، يساعد هذا البحث في تقديم قاعدة معرفية قد يستفيد منها صناع القرار والفاعلون التربويون في صياغة سياسات اتصالية أكثر فعالية تضمن تحقيق العدالة التنظيمية وتحفز روح الانتماء والعمل الجماعي داخل المؤسسة التربوية..

- كما أن هذه الدراسة قد تُعد مرجعاً علمياً وبيداغوجياً للباحثين والمهتمين بمجال الاتصال داخل المؤسسات، خاصة في ظل التحولات الاجتماعية والاقتصادية التي تتطلب مرونة مؤسساتية واستراتيجيات تواصل حديثة تدعم استقرار العلاقات المهنية وتدفع نحو الإصلاح التربوي.

وأخيراً، فإن أهمية البحث لا تنحصر فقط في جانبه النظري، بل تتعداه إلى الجانب العملي، من خلال إمكانية تطبيق نتائجه في الميدان التربوي لتعزيز فاعلية النقابات في لعب دورها الوسيط والحواري بين مختلف الفاعلين داخل المؤسسة التربوية.

4- أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة الى:

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

- استكشاف كيف يمكن للاتصال النقابي ان يكون أداة فعالة في تحسين جودة العمل.
- فهم دور الاتصال النقابي في تحقيق التوازن بين حقوق العمال التربويين ومتطلبات الإدارة.
- دراسة التحديات التي تواجه الاتصال النقابي في المؤسسة التربوية ومحاولة إيجاد حلول لها.

5- أسباب اختيار الموضوع:

-**الأسباب الذاتية:** يرجع اختيار هذا الموضوع للميول الذاتية الى هذا المجال كونه يساعدني مستقبلا ويظهر ذلك من خلال العديد من الجوانب التي تتعلق بتطوير المهارات والمعرفة التي يحتاجها الطالب مستقبلا كمعرفة كيفية تحسين طرق التواصل داخل المؤسسة التربوية، وفهم العلاقة بينها وبين النقابات وأثر الاتصال الفعال بينهما على تعزيز بيئة العمل وتحقيق المردودية.

بالإضافة الى تعزيز الوعي حول أهمية دور الاتصال النقابي كوسيلة لتحسين ظروف العمل وحل النزاعات بين العاملين والإدارة.

-الأسباب الموضوعية:

- قابلية الموضوع للإنجاز.
- إثراء البحث العلمي في الدراسات حول الاتصال النقابي.
- إبراز أهمية الاتصال النقابي في المؤسسات التربوية.
- توضيح دور الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل.
- إدراج موضوع البحث في تخصص الاتصال وعلاقات عامة.

6-المنهج المتبع:

لابد على كل باحث الاستعانة بمنهج معين في بحثه وذلك للوصول الى نتائج علمية موضوعية.

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

"المنهج méthode هو الطريقة أو الأسلوب الذي ينتهجه العالم في بحثه أو دراسة مشكلته والوصول الى حلول لها أو بعض النتائج " ¹. ويعرف أيضا: " الطريق المؤدي الى الكشف عن الحقيقة في العلوم، بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على يسر العقل وتحدد عملياته حتى يصل الى نتيجة معلومة " ²

ان موضوع الاتصال النقابي وتحسين جودة العمل في المؤسسات التربوية يتطلب منا القيام بدراسة نتبع فيها المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة الاتصالية في الوسط النقابي لدى المؤسسات التربوية الجزائرية، فهو يعتبر المنهج الأكثر ملائمة عن باقي المناهج فهو يناسب موضوع هذا البحث، يركز على ما هو كائن في الوصف والتغيير للمظاهر المدروسة حيث يقوم على جمع البيانات الكمية والكيفية وتحليلها وتفسيرها ومن ثما استخلاص النتائج.

7- مجتمع الدراسة:

ويقصد بمجتمع البحث: "جميع مفردات الظاهرة المراد دراستها سواء كانت هذه المفردات بشرا او مؤسسات، ام أنشطة تربوية، وغير ذلك". ³

قمت بتحديد مجتمع الدراسة تبعا لطبيعة الموضوع والذي يمكن قياس الظاهرة محل الدراسة ونطبقها عليه حيث تمثل مجتمع الدراسة في النقابة الوطنية لعمال التربية بتيارت واساتذة الثانويات في الولاية وتم اختيار هذه الفئات نظرا لمجموعة من الاعتبارات العلمية والمنهجية والمتمثلة على النحو الآتي:

- الدور المحوري للنقابة الوطنية لعمال التربية بتيارت في الدفاع عن حقوق العمال وتحسين بيئة العمل مما يجعلها نموذجا مناسبا للدراسة.

- إمكانية الوصول الى مصادر موثوقة للمعلومات.

- تمثيل النقابة لقطاع واسع من العاملين في التربية.

¹ - عبد الرحمان العيساوي، مناهج البحث العلمي في الفكر الإسلامي والفكر الحديث، دار الراتب الجامعية، لبنان، ط1، 1997، ص1

² - عبد الرحمان بدوي، مناهج الحث العلمي وكالة المطبوعات شارع فهد السالم، الكويت ط2، 1977، ص5

³ - سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، نبلأ ناشرون وموزعون، الأردن عمان، ط1، 2019، ص109

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

- أهمية الاساتذة كمستفيدين من الاتصال النقابي كونهم الفئة المستهدفة مباشرة من ممارسات النقابة، وينتظر منهم تقديم تصوراتهم وتقييمهم لمدى تأثير الاتصال النقابي على واقعهم المهني وظروف عملهم.

- التنوع الجغرافي للثانويات المختارة من بلديات مختلفة في الولاية.

8- عينة الدراسة: تعرف العينة بأنها: "نموذج يشمل ويعكس جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، تكون ممثلة له، بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج او الجزء يغني الباحث عن دراسة كل الوحدات ومفردات المجتمع الاصلي خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل وحدات المجتمع المعني بالبحث".¹

وبعد أن قمت باختيار مجتمع البحث لابد من تحديد العينة التي ستجرى عليها الدراسة الميدانية والتي يجب أن تكون ممثلة للمجتمع الأصلي ونظرا لطبيعة الموضوع المختار للدراسة يستلزم أن تكون العينة مختارة بدقة، وقد وقع اختياري على العينة القصدية كونها تلائم البحث ومجتمع الدراسة.

تعريف العينة القصدية:

وتعرف أيضا بالعينة العمدية وهي: "عينة غير احتمالية غير عشوائية، أي أن اختيار مفردات العينة فيها يتم بطريقة غرضية أو عمدية وليس عشوائيا، وفيها يقوم الباحث باختيار مفردات العينة لتحقيق هدف معين، ويختار الأفراد الذين يمثلون الشاملة تمثيلا صادقا".²

وقد تم اختيار العينة للبحث وفق منهجية تتناسب مع طبيعة الدراسة وأهدافها حيث تمثلت في فئتين رئيسيتين:

1- أعضاء النقابة الوطنية لعمال التربية بولاية تيارت وذلك نظرا لدورهم البارز والفعال في إدارة الاتصال النقابي، والتفاوض حول حقوق العمال، وبالتالي يعدون مصدر مهم للمعلومات حول الاتصال النقابي وتأثيره على تحسين جودة العمل في المؤسسات التربوية، وكان عددهم 10 أعضاء يشغلون مناصب مختلفة داخل التنظيم النقابي من بينهم الأمين العام، ورؤساء لفروع نقابات بثانويات مختلفة، ومكلف بالشؤون القانونية والنزاعات. تم اختيارهم قصديا لضمان تمثيل مختلف المستويات والمسؤوليات داخل النقابة، ويجدر التنويه ان هذا العدد يمثل الافراد الذين تمكنت من الوصول إليهم

¹ عامر إبراهيم قنديلجي، منهجية البحث العلمي، البازوري، ص 133.

² عبد الحميد مصطفى هليل، ملخص خطوات البحث العلمي، من اختيار المشكلة إلى كتابة التقرير النهائي، أقالما للنشر والتوزيع والنشر، ط 1، 2021، ص53.

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

نظرا لانشغالات باقي الأعضاء والتزاماتهم المهنية والنقابية، كما تعذر على تحديد العدد الكلي لأعضاء النقابة الوطنية، وذلك نظرا لغياب قاعدة بيانات رسمية محدثة لدى المكتب الولائي وعدم توفر قوائم إحصائية دقيقة توضح عدد الأعضاء الفعليين و، وذلك راجع لتغير المتكرر لعضوية النقابة نتيجة التنقلات او تجميد النشاط لدى بعض الاشخاص.

2-أساتذة التعليم الثانوي حيث وقع الاختيار على 60 أستاذ من ثلاث ثانويات مختلفة من بلديات ولاية تيارت، بمعدل 20 أستاذ عن كل مؤسسة، وذلك من بين: ثانوية مولود قاسم نايت بلقاسم ببلدية الدحموي (عدد الأساتذة 54)، ثانوية عماري عبد القادر بزعرورة (عدد الأساتذة 44)، ثانوية بعمر بوجمعة بكارمان (عدد الأساتذة 54)، تم اختيار هذه العينة لتمثل الاطراف المعنية مباشرة بالاتصال النقابي وتم اختيار هذه الثانويات لضمان تمثيل أوسع للواقع التربوي في الولاية، مما يساعد على التعمق في فهم تأثير الاتصال النقابي على جودة العمل، وتم اعتماد هذا العدد لكونه مناسباً لأهداف الدراسة ولتوفره على تمثيل متنوع من حيث سنوات الاقدمية والتفاعل مع محيط العمل، كما ان هذا الحجم يمكن من إدارة المعطيات وتحليلها في اطار واقعي وعملي مع التنويه على عدم قدرتي على التحصيل على إحصاءات دقيقة وشاملة حول العدد الكلي لأساتذة التعليم الثانوية على مستوى الولاية، حيث لم يتم تزويدي بالمعلومات اللازمة رغم التنقل الشخصي الى مديرية التربية الوطنية لولاية تيارت، مما حال دون الاعتماد على معطيات رسمية ودقيقة، ودفعني لاختيار العينة القصدية التي تتناسب مع اهداف الدراسة والامكانيات الميدانية.

9-ادوات الدراسة:

تعد أدوات الدراسة من بين الوسائل الأساسية التي تعتمد لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للإجابة عن أسئلة البحث وتحقيق أهدافه، ونظرا لطبيعة الموضوع الذي يجمع ما بين الجانب النقابي والتربوي قد اعتمدت في دراستي على كل من الملاحظة، المقابلة والاستبيان كوسائل أساسية لجمع المعلومات والبيانات من المبحوثين وتعتبر من أهم الوسائل التي تستعمل على نطاق واسع للحصول على المعلومات بدقة.

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

أ-الملاحظة: "هي وسيلة يستخدمها الانسان العادي في اكتسابه لخبراته ومعلوماته حيث نجمع خبراتنا من خلال ما نشاهده او نسمع عنه ولكن الباحث حين يلاحظ فإنه يتبع منهجا معيناً يجعل من ملاحظته أساساً لمعرفة واعية أو فهم دقيق لظاهرة معينة".¹

ب-المقابلة: وتعرف المقابلة على أنها: "قيام الباحث بزيارة المبحوثين في بيوتهم أو مكان عملهم من أجل الحصول منهم على معلومات يعتقد ان المبحوثين يتوفرون عليها".²

وتعرف ايضاً: "محادثة موجهة يقوم بها فرد مع فرد آخر هدفها استثارة أنواع معينة من المعلومات لاستلامها في البحث العلمي".³

وتم الاعتماد على أداة المقابلة بهدف جمع المعلومات نوعية من أعضاء النقابة الوطنية لعمال التربية لولاية تيارت، وقد تضمن دليل المقابلة 22 سؤالاً تم اعدادها بشكل مفتوح وشبه مفتوح سمحت للمبحوثين بالتعبير بحرية عن آرائهم وتجاربهم، وركزت على جمع معطيات معمقة حول ابعاد مختلفة من الاتصال النقابي. انقسمت هذه الأسئلة لتغطي محاور متعلقة بالمهام والخبرة النقابية للمبحوثين، والجهات التي يتواصلون معها داخل وخارج المؤسسة التربوية، إضافة الى كيفية تجاوب هذه الجهات مع الرسائل النقابية، كما تناولت الأسئلة طبيعة ومضمون الرسائل النقابية، واللغة المستعملة في صياغتها، والوسائل المعتمدة في ايصالها بما في ذلك استخدام وسائل الاتصال الحديثة. كما تم التطرق الى فعالية هذه الرسائل وردود فعل الأطراف المستقبلية لها، إضافة الى كيفية تقييم أثر الاتصال النقابي على جودة العمل داخل المؤسسة. كما تم تضمين أسئلة حول دور الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل، ومدى تفاعل الأساتذة مع هذا الاتصال، الى جانب استكشاف رؤية المبحوثين لدور وسائل الاعلام في دعم وتغطية النشاط النقابي داخل القطاع التربوي. وجهت المقابلة الى عينة قصدية مكونة من 10 أعضاء يمثلون مستويات ومسؤوليات مختلفة داخل النقابة وهم: الأمين العام الولائي، ممثلون عن تنظيمات مختلفة ك المنظمة الجزائرية لأساتذة التربية (مجال)، لوباف، سناباست، المجلس الوطني المستقل لنظار الثانويات، المنسق الولائي، المكلف بالنزاعات والشؤون القانونية، رؤساء فروع نقابية بثانويات.

¹ دوقان عبيدات، البحث العلمي، مفهومه وأنواعه، واساليبه، دار الفكر، ص 149.

² إبراهيم خليل إبراهيم، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، دار الشروق للنشر والتوزيع عمان الاردن، ط 1، 2009، ص 265.

³ مصطفى حسين باهي وآخرون، المرجع العلمي نظري - تطبيقي، مكتبة الأنجلو المصرية 113

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

ج-الاستبيان: هو عبارة عن "مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين، ومن أهم تتميز به الاستبانة هو توفير الكثير من الوقت والجهد على الباحث".¹

تكون الاستبيان من قسم تمهيدي خاص بالبيانات الشخصية (السن، الجنس، سنوات الاقدمية، المؤهل العلمي نوع العقد...) بهدف تصنيف افراد العينة وفق متغيرات ديمغرافية مهنية. اما الجزء الأساسي من الاستبيان فقد شمل ثلاث محاور رئيسية، تم تقسيم الأسئلة بشكل متوازن، حيث احتوى كل محور على ثمانية (8) أسئلة من بينها سؤال مفتوح يمنح المستجوب حرية التعبير.

جاء المحور الأول بعنوان "أنماط الاتصال النقابي لدى أساتذة التعليم الثانوي"، وشملت اسئلته طبيعة العلاقة بين الأستاذ والنقابة، الوسائل واللغة المستخدمة في الاتصال، مدى المشاركة النقابية، وتوظيف التكنولوجيا الحديثة، إضافة الى الصعوبات التي تواجه هذا الاتصال داخل المؤسسات التربوية. اما المحور الثاني فحمل عنوان "ظروف بيئة العمل في المؤسسات التربوية"، وسعى استقصاء آراء الأساتذة حول مدى توفر الإمكانيات المهنية، شعورهم بالعدالة والرضا داخل المؤسسة، الصعوبات اليومية، ومساهمة النقابة في معالجتها. بينها تناول المحور الثالث "أثر الاتصال النقابي على جودة العمل" حيث تم التركيز على مدى مساهمة الاتصال النقابي في تحسين الأداء التربوي، دعم اتخاذ القرار، فعالية تمثيل النقابة لانشغالات الأساتذة، واستغلالها لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في هذا الإطار. واعتمدت صياغة الأسئلة على البساطة والوضوح مع التدرج المنطقي بين المواضيع، لضمان فهم المستجوبين وتحفيزهم على التفاعل، مما ساعد في جمع معطيات كمية ونوعية هامة تخدم أهداف البحث.

10-حدود الدراسة

كل بحث علمي يجب أن يكون محددًا بالإطار الزماني والجغرافي، وذلك لضمان الدقة والالتزام بالأمانة العلمية، مما يضمن أن الجهود المبذولة في إعداد البحث تكون ذات قيمة علمية ومصدقية ولا تذهب سدى. ويعد تحديد هذه

¹ محمد عبيدات محمد ابو نصار وآخرون منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات دار وائل للطباعة والنشر، عمان الأردن، ط2، 1999، ص 63.

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

لحدود خطوة أساسية في المنهجية العلمية، لأنه يسمح للباحث بضبط نطاق دراسته وعدم الخروج عن الموضوع الرئيسي. كما يساعد في توجيه أدوات البحث وجمع البيانات بشكل منظم ومركز، ويسهم في توضيح الظروف المحيطة بالدراسة.

أ- الحدود الزمانية:

انطلقت فترة البحث منذ موافقة المجلس العلمي لجامعة ابن خلدون، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات بتيارت في حدود شهر نوفمبر 2024 ثم انطلقت منذ ذلك الحين الى غاية يوم 16 ماي 2025 حيث تم من خلالها جمع البيانات الميدانية من خلال الاستبيانات والمقابلات، والتي شكلت أساس التحليل في هذه الدراسة.

ب- الحدود المكانية:

تتمركز هذه الدراسة في ولاية تيارت، حيث تم اختيار النقابة الوطنية لعمال التربية كمجال بحث رئيسي، نظرا لدورها المحوري في الدفاع عن حقوق عمال القطاع التربوي وتحسين بيئة العمل.

شملت الدراسة ثلاث مؤسسات تعليمية ثانوية تقع في مناطق مختلفة من الولاية، وهي:

ثانوية مولود قاسم نايت بلقاسم بلدية الدحموني، ثانوية عماري عبد القادر بلدية زعرورة، ثانوية بعمر بوجمعة بلدية كارمان.

تم اختيار هذه الثانويات باعتبارها تمثل تنوعا جغرافيا واجتماعيا داخل الولاية، مما يسمح بدراسة شاملة للاتصال النقابي وأثره على جودة العمل في المؤسسات التربوية بولاية تيارت.

ج- الحدود الموضوعية:

1- الإتصال النقابي في المؤسسات التربوية:

- تعريف الاتصال النقابي وإبراز دوره في تعزيز العلاقات بين النقابة والأساتذة في المؤسسة التربوية.
- دراسة الوسائل التي تستخدمها النقابات في الاتصال المتبع في المؤسسة.

2- تحليل أثر الاتصال النقابي على تحسين جودة العمل:

- استكشاف دور الاتصال النقابي في تعزيز الحوار في المؤسسة التربوية وكيفية تحسين بيئة العمل المهنية للأساتذة.

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

-دراسة العلاقة بين التواصل الفعال والاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الحديثة في النهوض بمستوى الأداء الوظيفي في القطاع التربوي.

3- التحديات التي تواجه الاتصال النقابي في المؤسسات التربوية:

-معرفة التحديات والصعوبات التي يواجهها الاتصال النقابي في المؤسسات التربوية الجزائرية -مناقشة المشاكل الإدارية التي قد تقف في وجه الاتصال النقابي.

4- الاقتراحات المتبعة لتفعيل دور الاتصال النقابي من أجل تحسين جودة العمل:

- اقتراح حلول من أجل تحسين أساليب التواصل النقابي داخل المؤسسة.

وضع إستراتيجيات لتحسين جودة العمل من خلال تعزيز فاعلية الاتصال النقابي-

11- مصطلحات الدراسة:

1.11 الاتصال: Communication

- لغة: "كلمة الاتصال في المفردة أو كصيغة للإشارة إلى عملية الاتصال يتم عن طريقها نقل

معنى أما في صيغة الجمع communication فتشير إلى الوسائل نفسها أو مؤسسات الاتصال " .¹

- اصطلاحا: يعرفه زهير إحدادن "أنه عملية تبادل المعاني فيها طرفان (المرسل والمستقبل)، والتبادل لا يتم إلا إذا وقع

الشخصين أو أكثر فإذا وقع بين شخصين فإنهم يسمونه بالاتصال الفردي الشخصي، وهو اتصال بدائي وقع بين المرسل

وعدد كبير من الأشخاص فإنهم يسمونه بالاتصال الجماعي أو الجمعي أو الجماهيري communication de

masse وهو الاتصال المتطور".²

- إجرائيا: ويقصد به في مجال دراستي أنه عملية تبادل المعلومات بين النقابة الأساتذة داخل المؤسسات التربوية،

باستخدام وسائل مختلفة بهدف المساهمة في حل المشاكل المتعلقة بسير العمل وتحسين جودته.

¹ فضة عباس بصلي، محمد الفتاح حمدي، مدخل لعلوم الاتصال والاعلام "الوسائل والمناهج والنظريات " دار أسامة للنشر، ط 1، الأردن، 2017، ص16.

² زهير إحدادن، مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، ط 1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص9.

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

2.11. النقابة: Syndicat

- لغة: "النقابة هي قيام النقيب مقام من يمثلهم من رعاية شؤونهم وجماعة يختارون لرعاية شؤون طائفة من الطوائف منهم النقيب ووكيله وغيرهما مثل نقابة المهندسين ونقابة الأطباء ونقابة المهن التعليمية".¹

- اصطلاحاً: "اتحادات للعمال الذين يعملون في مهن معينة، تهدف هذه الاتحادات إلى تنظيم شؤون العمال والدفاع عن مصالح وتحديد الأجور وظروف العمل وشروطه، وكل ما يتعلق بشؤون العاملين من أعضاء النقابة".²

اجرائياً: والمقصود بها في هذه الدراسة النقابة الوطنية لعمال التربية وهو تنظيم مهني يقوم بالدفاع عن الحقوق المشروعة

لعمال التربية وخاصة الأساتذة كما تلعب دور فعال في تحسين ظروف العمل داخل المؤسسات التربوية.

3.11 الاتصال النقابي: Communication syndicale

ويقصد به مختلف أنواع التواصل التي تعتمد عليها النقابة الوطنية لعمال التربية للتفاعل مع الأساتذة داخل المؤسسات التربوية بهدف التعبير عن انشغالاتهم والدفاع عن حقوقهم المشروعة وتسهيل العمل النقابي مما يساهم في تحسين جودة العمل.

4.11 التحسين: Optimisation

- لغة: "التزيين والتجميل، يقال: حسنت الشيء، تحسینا: إذا زينته. والحسن: الزينة والجمال. وأصله: نقاء الشيء وصفاءه. ويأتي بمعنى الجودة، يقال: حسن الشيء، يحسن، حسناً، أي: صار جيداً. وضده: القبح والسوء. ويأتي التحسين بمعنى الإتيان والإحكام".³

¹ حمد سالم الأصبم، مفهوم النقابة والاتجاهات النظرية في تفسير نشأتها، الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، ص 301.

² حورية بن حمزة، الممارسات النقابية والشراكة الأجنبية في المؤسسة الجزائرية، مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 53، مجلد 24، جوان 2019، ص 9.

³ الجوهرة مغلّمة مفردات المحتوى الإسلامي، التحسين،

<https://old.islamic-content.com/dictionary/word/2485> , تاريخ الاطلاع: 16 أبريل 2025, ساعة الاطلاع 15:23.

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

- **اصطلاحاً:** "فلسفة إدارية تهدف إلى تطوير العمليات والأنشطة المتعلقة بالآلات والمواد والأفراد وطرح الإنتاج ويعتبر أيضاً إحدى الركائز المنهجية في إدارة الجودة الشاملة والتي تحتاج إلى دعم الإدارة العليا وتشجيعها من خلال منح الحوافز المادية والمعنوية المناسبة".¹

- **إجرائياً:** يقصد بالتحسين كل الجهود التي تبذل من طرف الفاعلين داخل المؤسسات التربوية من أجل تطوير ظروف العمل، ورفع كفاءة الأداء المهني، وذلك من خلال آليات الاتصال النقابي الفعال.

5.11 الجودة: Qualité

- **لغة:** "جاد الشيء يجود جودة فهو جيد، وجاد الفرس يجود جودة فهو جواد، وجاد الجواد من الناس يجود جوداً، وقوم أجواد وجود في عدوه تجويداً وعدا عدواً جواداً".²

- **اصطلاحاً:** وتعرف على أنها "مجموعة الإجراءات التي توفر قدرة المنتج، أو الخدمة على إشباع حاجات معينة محددة بذاتها. وهذا يعني أن الجودة تعني أداء العمل على وفق معايير صحيحة من أول مرة دون أخطاء، أو أنها المتانة والأداء المهني للمنتج".³

- **إجرائياً:** ويقصد بها مدى التزام المؤسسة التربوية بمعايير الأداء الجيد والفعال، وينطبق ذلك على التنظيم، الكفاءة، الرضى الوظيفي، والنتائج المحققة، بما يضمن تحقيق الأهداف.

6.11 العمل: le travail

- **لغة:** "عمل يعمل: عملاً، فعل بقصد وفكر.

¹ قبصر بن عودة، إستراتيجية التحسين المستمر وعلاقتها بترشيد الأداء الوظيفي وفق نظام إدارة الجودة الشاملة TQM دراسة ميدانية بمؤسستين بوهرا (SIMAP) و (SNV) مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية - بحوث ودراسات - المجلد: 09، العدد: 02، 2022، ص 18.

² بوخلط عبد الحكيم، الجودة في المجال التربوي المفهوم والمبادئ، مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، وهران 2، المجلد: 09، العدد: 03، 16 جوان 2020، ص 128.

³ محسن علي عطية، الجودة الشاملة والمنهج، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2015، ص 21

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

يبرز التعريف اللغوي للعمل النشاط أو الفعل الذي ينجزه الفرد أو العامل عن قصد ولتحقيق هدف أو غاية. عمل بمعنى مارس نشاطاً وقام بجهد للحصول على منفعة أو للوصول إلى نتيجة مجدية".¹

- اصطلاحاً: "هو حركة أو نشاط يقوم به الإنسان لتحويل المادة من صورتها غير نافعة إلى الصورة النافعة التي يريدها، حسب وسائله وغاياته مستخدماً قواه الجسمية والعقلية معاً، مؤثراً في الطبيعة ومتأثراً بها، وهي المميزات العقلية التي اختص بها الله الإنسان عن غيره من الكائنات".²

- إجرائياً: يقصد بالعمل في سياق هذه الدراسة وهو الأنشطة والمهام التي يقوم بها الموظفون الفاعلون داخل المؤسسة التربوية، سواء كانت إدارية، بيداغوجية، تعليمية بهدف تحقيق الأهداف التربوية والتعليمية.

7.11 جودة العمل: Qualité de travail "مدى قدرة الموظفين على تلبية احتياجاتهم الأساسية الشخصية، والمشاركة في ممارسات تنظيمية، وإحساسهم بالاستقرار والأمن والرضى الوظيفي وإتاحة الفرصة لهم لتنمية قدراتهم البشرية".³

اجرائياً: ويقصد بها مدى فاعلية وكفاءة الموظفين في أدائهم المهني داخل المؤسسة التربوية من حيث الالتزام، الدقة، التنظيم، والرضى الوظيفي وتشمل الجوانب المادية، النفسية، التنظيمية والاتصالية.

8.11 المؤسسة: Fondation

- لغة: "هي كلمة مشتقة من الفعل أسس الذي هو الدار التي بني حدودها ورفع من قواعدها، أي بني هيكلها أو أنشأ إطاراً فكرياً أو أوجد تنظيماً معيناً على أساس قواعد متينة، فهي إذا نتيجة فعل التأسيس الذي يرجع حدوثه في الماضي كحدث يظهر صفة التنظيم والأهداف المرتبطة بالأفراد المؤسسين".⁴

¹ خروف حياة، تصورات العمل لدى إطارات الهيئة الوسطى والعمال المنفذين دراسة ميدانية مقارنة بين مؤسسة إنتاجية وخدمية مذكرة لنيل شهادة الماجستير جامعة باجي مختار عنابة، 2005_2006، ص 68

² قشار محمد، مفهوم ومكانة العمل في المجتمع جامعة الجزائر 2، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد: 10، العدد: 02، 2017، ص 1146.

³ عبد الله بن حميد بن محارب الجهني، علي عبد الله جفري، أثر التغيير التنظيمي على ضوء رؤية المملكة 2030 على جودة الحياة الوظيفية، دراسة ميدانية على موظفي وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمنطقة المدينة المنورة، المجلة العربية للنشر العلمي AJSP، الإصدار السابع، العدد 66، 2 نيسان 2024، ص 34.

⁴ زينب شنوف، تحليل سوسيولوجي للمؤسسة من الإنتاج إلى إعادة الإنتاج، مجلة آفاق للبحوث والدراسات - المركز الجامعي إيليزي - دورية سداسية أكاديمية دولية محكمة، العدد: 03، جانفي 2019، ص 64

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

- اصطلاحاً: "مجموعة أشخاص (أو شخص) لها وظائفها الخاصة وما يترتب عليها من مسؤوليات وصلاحيات وعلاقات لتحقيق أهداف المؤسسة، بهذا المفهوم يمكن أن تكون المؤسسة على سبيل المثال لا الحصر: تاجراً، أو شركة، أو شركة مساهمة، أو منشأة أو عملاً، أو هيئة أو شراكة، أو رابطة، أو مؤسسة خيرية أو معهداً، أو جزءاً أو مجموعة أجزاء مما تقدم، سواء أكانت مندمجة أم لا عامة أم خاصة".¹

- إجرائياً: وهو نسق اجتماعي وظيفي تفاعلي متمثل في الثانوية يشمل الإدارة، الأساتذة، النقابات، ينظم علاقات الأفراد ويوزع المهام والأدوار ضمن إطار قانوني وهيكلية معين لتحقيق أهداف مشتركة.

9.11 المؤسسة التربوية: Établissement d'enseignement "من أهم مؤسسات المجتمع تقوم بالدور التربوي وفق ما يتطلبه المجتمع المحلي وهي المؤسسة التي يتم بواسطتها إحداث التغيرات والتطورات المطلوبة في مختلف المجالات الثقافية والاجتماعية والسياسية في المجتمع".²

- إجرائياً: الإطار الرسمي الذي يُمارس فيه الفعل التربوي، ممثلاً في الثانوية كمؤسسة تعليمية تربوية وتعد الفضاء الذي يتفاعل تنظيمياً فيه الإداريون الأساتذة التلاميذ والنقابات لتحقيق الأهداف التربوية المحددة.

12- الدراسات السابقة:

من أهم الدراسات التي تناولت موضوع النقابة كونه العنصر الأساسي لموضوع مذكرتي أذكر ما يلي:

- **الدراسة الأولى:** دراسة كاف موسى " إستراتيجية الحركة النقابية في قطاع التربية - دراسة ميدانية حول نقابة المجلس الوطني لأساتذة التعليم الثانوي والتقني CNAPEST أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع تنظيم وعمل جامعة الجزائر 2014_2015 ".³

الإشكالية: هل يمكن اعتبار الوعي النقابي لدى أساتذة التعليم الثانوي والتقني نتيجة لتدهور ظروفهم المهنية والاقتصادية؟
فرضيات الدراسة:

¹ مروان المحاسني وآخرون، معجم مصطلحات أنظمة إدارة الجودة مجمع اللغة العربية في دمشق، مركز الدراسات والبحوث العالمية، حزيران 2022، ص5.

² فريد غباط، الإشراف التربوي في المؤسسة التعليمية الجزائرية، مقدمة لنيل شهادة الماجستير، دراسة ميدانية بثنائية محمد بلخير قالمة، جامعة باجي مختار عنابة، 2010_2011، ص 19.

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

- تدهور الوضعية السوسولوجيا لأساتذة التعليم الثانوي والتقني ساهمت في رفع مستوى الوعي النقابي لديهم معتبرين الممارسة النقابية الأداة الفعلية لتحقيق مطالبهم وتحسين أوضاعهم الاجتماعية والمادية، المهنية والبيداغوجية والنفسية.
- نجاح تجربة المجلس الوطني لأساتذة التعليم الثانوي والتقني في التمثيل النقابي زادت من حدة الصراع ما بين النقابات الفاعلة على مستوى النسق التربوي في التمثيل والوفاء لمطالب الأساتذة لإثبات ذاتهم والحفاظ على توازنهم واستمراريتهم.
- تعميم التجربة النقابية للمجلس الوطني لأساتذة التعليم الثانوي والتقني على باقي الأطوار التعليمية الثلاث مرهونة بنوعية الإستراتيجية النقابية التي سيتبعها في ظل الأوضاع السياسية والاقتصادية المحلية والعالمية.

المنهج: قد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي.

العينة: قد تم استخدام العينة القصدية وتمت الدراسة على 159 عضو من المجلس الوطني لأساتذة التعليم الثانوي والتقني.

أهم النتائج: - معرفة مدى قدرة المجلس الوطني لأساتذة التعليم الثانوي والتقني التكيف انشغالات الأساتذة وإثبات ذاته كقوة نقابية تمثيلية على مستوى النسق التربوي وذلك راجع للإستراتيجيات العقلانية الرشيدة التي اعتمد عليها في مسيرته النضالية.

- اعتبار العمل النقابي الحل العقلاني في حل المشكلات التي عرفتھا المنظومة التربوية في السنوات الأخيرة والتي كانت سببا في تراجع المستوى التعليمي كالاكتظاظ داخل الأقسام، قلة الوسائل التربوية، كثافة الحجم الساعي الناجم عن سوء التوزيع السنوي لساعات الدراسة، بالإضافة الى تفشي العديد من الآفات التربوية مع ملاحظة أن واقع التربية يسير¹ من السيء الى الأسوأ ويجب تداركه.

- نجاح الإستراتيجيات النضالية التي اعتمد عليها المجلس الوطني، مما زاد من قوته التنظيمية وقدرته على الوفاء لمطالب الأساتذة مما دفع بالأساتذة المنتمين الى الأطوار التعليمية الأخرى الى المطالبة بالتوسعة ونجحوا بذلك من خلال المؤتمر

¹ كاف موسى، إستراتيجية الحركة النقابية في قطاع التربية - دراسة ميدانية حول نقابة المجلس الوطني لأساتذة التعليم الثانوي والتقني CNAPEST أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع تنظيم وعمل جامعة الجزائر 2، 2014_2015، ص 28. 29. 38. 42، 43. 401.

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

المنعقد في 5_6 نوفمبر 2012 وتغيرت لتشمل الاطوار التعليمية الثلاث، وحصل على الاعتماد رسميا سنة 2014 أي المجلس الوطني المستقل لخدمات التدريس للقطاع الثلاثي لأطوار CNAPEST وتغيرت تسمية النقابة الى التربية (الابتدائي، المتوسط، الثانوي)¹

التعقيب على الدراسة:

تتناول هذه الدراسة إستراتيجيات الحركة النقابية في القطاع التربوي من خلال تحليل ميداني، حيث تسلط الضوء على الدور الحيوي لها في الدفاع عن حقوق الأساتذة و CNAPESAT لنقابة تحقيق مطالبهم في مجال تحسين ظروف العمل، وتبرز أيضا تأثير الإستراتيجيات التي تعتمدها النقابة على تحسين وضعية العاملين في القطاع التعليمي.

- وتظهر علاقتها مع دراستي كوني ركزت جانب الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل داخل المؤسسات التربوية، فيمكن ان تجد في دراسة كاف موسى اطارا تحليليا هاما فهي تبرز العلاقة بين إستراتيجيات الاتصال التي تتبناها النقابات في قطاع التربية وأثرها المباشر على تحسين بيئة العمل وتطوير الأداء المهني للمدرسين، فيمكن لدراستي أن تدرس كيف تسهم آليات الاتصال النقابي في تفعيل هذه الإستراتيجيات.

- **الدراسة الثانية:** دراسة شطبي حنان "الحركة النقابية العمالية في الجامعة الجزائرية دافع او معرقل للأداء البيداغوجي - دراسة حالة جامعة منتوري قسنطينة - شهادة ماجستير في تسير وتنمية الموارد البشرية جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009_2010.

الإشكالية: هل الحركة النقابية للأساتذة والعمال في الجامعة الجزائرية دافع أز معرقل للأداء البيداغوجي؟²

فرضيات الدراسة:

- الحركة النقابية للعمال والأساتذة دافع للأداء البيداغوجي في الجامعة الجزائرية.
- الحركة النقابية للأساتذة والعمال تدافع عن مصالح الجماعات المهنية.
- العمال والأساتذة راضيين على نقاباتهم.

¹ كاف موسى، إستراتيجية الحركة النقابية في قطاع التربية، ص 408، 401.

² شطبي حنان، الحركة النقابية العمالية في الجامعة الجزائرية دافع او معرقل للأداء البيداغوجي - دراسة حالة جامعة منتوري قسنطينة - شهادة ماجستير في تسير وتنمية الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009_2010، ص 6. 216.

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

المنهج: التاريخي، الوصفي، التحليلي، الإحصائي، ومنهج دراسة حالة.

العينة: جامعة منتوري.

أهم النتائج: من خلال الدراسة تبين أن السبب الذي جعل الأساتذة لا ينخرطون في المجلس الوطني لأساتذة التعليم العالي، هو عدم إقناعهم بأنه تنظيم يدافع عن المصالح المادية والمعنوية لجماعتهم المهنية 71,64% فنستنتج أن نقابة المجلس الوطني لأساتذة التعليم العالي لم تستطع أن تكسب ثقة الأساتذة، وهذا راجع الى مواقفها. وحسب نتائج الاستمارات يتبين لنا أن رأي أساتذة منتوري في استقلالية نقابتهم كان بالسلب بنسبة 66,89% ، منهم من اعتبروا نقابتهم تابعة للإدارة ولا تقوم بواجباتها في سبيل تحصيل مصالحهم.

-وتبين أيضا من نتائج الدراسة أن 100% من النقابيين لا تتدخل الإدارة في نشاطهم النقابي الى النتائج المتحصل عليها إما نشاط النقابة لا يعارض مصالح الإدارة أو أن النقابيين لا يتمتعون بقوة الحجة حتى يمثل الخطر عليهم ونجد هذين التفسيرين مقبولين.

من الأساتذة اعتبروا دفاع نقاباتهم عن مصالحها ضعيف وأهم % وأيضا تبين لنا أن 98,64

ما نتج عن النشاط النقابي للمجلس الوطني لأساتذة التعليم العالي هو تحسن لنسبة العمل.¹

التعقيب على الدراسة: تستعرض هذه الدراسة تأثير الحركة النقابية ونشاطها على الأداء البيداغوجي لأساتذة التعليم العالي في الجامعات الجزائرية حيث تدرس من ناحية تحسين او عرقلة الأداء الأكاديمي للمؤسسات التربوية، مثلما أظهرت دراسة شطيبي حنان تأثير النشاط النقابي على أساتذة التعليم العالي فيمكن أن يكون الاتصال النقابي في دراستي عامل مهم في تحسين ظروف العمل وجودة التدريس خاصة إذا كان هذا الاتصال يساهم في التنسيق بين النقابة والأساتذة والهيئات التعليمية.

- الدراسة الثالثة: دراسة وائل طه عبد الرزاق " الدور التنموي لنقابة الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين في محافظتي بيت لحم والخليل وآفاق تطويرها " قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات درجة الماجستير 2009 بجامعة القدس فلسطين.

¹ شطيبي حنان، الحركة النقابية العمالية في الجامعة الجزائرية دافع او معقل للأداء البيداغوجي، ص 6. 216.

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

الإشكالية: سعت الدراسة الى معرفة مدى مساهمة النقابة في التنمية المهنية والاجتماعية لأعضائها، وكذا الكشف عن التحديات التي تواجهها وآفاق تطويرها.

- فرضيات الدراسة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول الدور التنموي لنقابة الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين في محافظتي بيت لحم والخليل تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول الدور التنموي لنقابة الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين في محافظتي بيت لحم والخليل تعزى لمتغير مكان السكن.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول الدور التنموي لنقابة الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين في محافظتي بيت لحم والخليل تعزى لمتغير العمر.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha = 0.05$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول الدور التنموي لنقابة الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين في محافظتي بيت لحم والخليل تعزى للمؤهل العلمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha = 0.05$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول الدور التنموي لنقابة الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين في محافظتي بيت لحم والخليل تعزى لمتغير التخصص.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha = 0.05$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول الدور التنموي لنقابة الأخصائيين الاجتماعيين في محافظتي بيت لحم والخليل تعزى لمتغير الحالة العلمية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha = 0.05$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول الدور التنموي لنقابة الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين في محافظتي بيت لحم والخليل تعزى لمتغير نوع المؤسسة.¹
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha = 0.05$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول الدور التنموي لنقابة الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين في محافظتي بيت لحم والخليل تعزى لمتغير مكان النقابة.

¹ وائل طه عبد الرزاق، الدور التنموي لنقابة الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين في محافظتي بيت لحم والخليل وآفاق تطويرها، قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات درجة الماجستير 2009 بجامعة القدس فلسطين، ص 6، 1.

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

المنهج: الوصفي الكمي.

العينة: هم الأشخاص الاجتماعيين والنفسيين في محافظتي بيت لحم والخليل

أهم النتائج: وقد أشارت نتائج الدراسة التي أجابت على أسئلة الدراسة بالنسبة لمعوقات الدور التنموي لنقابة الأشخاص الاجتماعيين والنفسيين في محافظتي بيت لحم والخليل سواء على مستوى النقابة أو المستوى الذاتي للأفراد "الأشخاص أنفسهم"، فإن درجة المعوقات كانت كبيرة، فقد بلغ المتوسط الحسابي (60.3) بالنسبة للمعوقات على مستوى النقابة، أما المعوقات على المستوى الذاتي فقد بلغ المتوسط الحسابي (70.3). أما بالنسبة لإنجازات النقابة على الصعيد التنموي في محافظتي بيت لحم والخليل سواء على مستوى مهنة العمل الاجتماعي أو على مستوى الأفراد "الأشخاص أنفسهم"، فإن درجة الإنجازات كانت متوسطة، فقد بلغ المتوسط الحسابي للإنجازات على مستوى الأفراد (93.2) وكانت درجة الإنجاز على الصعيد التنموي لمهنة العمل الاجتماعي متوسطة، فقد بلغ المتوسط الحسابي (18.3) وبهذا فإن النقابة لم تحقق أي إنجازات كبرى وإنما إنجازات محدودة ومتوسطة. أما بالنسبة لدرجة المطالبة بتحقيق أفاق تطوير الدور التنموي لنقابة الأشخاص الاجتماعيين والنفسيين في محافظتي بيت لحم والخليل على الصعيد التنموي فإن درجة المطالبة كانت كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (401)، حيث أراد المبحوثين من خلال هذه النتائج العمل بضرورة تحقيق هذه الآفاق. وهذا وأشارت النتائج أن جميع الفرضيات التي تم وضعها قد قبلت باستثناء الثالث المجال من الفرضية الأولى، والتي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الدور التنموي لنقابة الأشخاص الاجتماعيين والنفسيين في محافظتي بيت لحم والخليل في مجال أفاق تطوير الدور التنموي لنقابة الأشخاص الاجتماعيين والنفسيين تعزى لمتغير الجنس، وكانت الفروق لصالح الذكور. كذلك فقد أشارت الفرضية الخامسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha = 0.05$ في درجة معوقات الدور التنموي لنقابة الأشخاص الاجتماعيين والنفسيين في محافظتي بيت لحم والخليل في مجال معوقات الدور التنموي على المستوى الذاتي تعزى لمتغير التخصص، وكانت الفروق لصالح الأعضاء الذين تخصصهم علم نفس.¹

¹ وائل طه عبد الرزاق، الدور التنموي لنقابة الأشخاص الاجتماعيين والنفسيين في محافظتي بيت لحم والخليل وآفاق تطويرها، 6، 1.

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

التعقيب على الدراسة: هدفت الدراسة الى التعرف على مدى مساهمة النقابة في تطوير المهارات المهنية والاجتماعية للأخصائيين، ورصد أهم التحديات التي تواجهها، بالإضافة الى استشراف سبل وآفاق تطوير أدائها مستقبلا. وتعد هذه الدراسة ذات صلة بموضوع دراستي حيث تلامس أحد أهم أبعاده، والمتمثل في فعالية الاتصال النقابي وانعكاساته على جودة العمل داخل المؤسسة رغم اختلاف طبيعة القطاع المدروس.

- الدراسة الرابعة:

عبد الواحد حسن، "النقابة وقيم المواطنة مقارنة سوسيولوجية لنقابة الكنا باست، المجلس الولائي لعين تموشنت أنموذجا"، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع السياسي، 2015_2016.

الإشكالية: كيف يمكن تكشف قيم المواطنة في الممارسات النقابية؟

فرضيات الدراسة:

- الأستاذ الذي ينتقل من الفضاء المهني الى الفضاء النقابي يملك وعيا، هذا الوعي ينتج عند النقابي إدراكا بقيم المواطنة.

- تفاعل علاقات الأساتذة داخل الفضاء النقابي يكسبهم ممارسة لقيم المواطنة.

المنهج: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي.

العينة: قصدية، 9 مبحوثين.

أهم النتائج: - قيادة النقابة الكنا باست قد مارسو العمل النقابي ضمن نقابة UGTA فنقول بأن نقابة الكنا باست خرجت من رحم UGTA، ينطبق هذا على الأحزاب السياسية التي خرجت من رحم حزب جبهة التحرير الوطني - FLN.

حسب عينة الدراسة فإننا وجدنا نصف العينة لم تمارس أي مهنة، فمهنة التعليم هي التي مارسوها ويمارسوها لحد الان، أما النصف الآخر فقد أكدوا بأنهم قد مارسو مهنة موسمية او مهنة تجارية، ونخلص من الفريقين بأن الذين يمارسون مهنة التعليم هم في معظمهم من الطبقات التي ليس لها دخل سوى مهنة التعليم فهي طبقات ميسورة الحال.

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

- يعتبر الأساتذة النقابيين بأن العمل النقابي الحالي تنقصه قيم الشجاعة والإخلاص.¹

- يستعملون الأساتذة النقابيون بشكل أساسي وسائل الاتصال الحديثة.²

-التعقيب على الدراسة:

تتناول هذه الدراسة العلاقة بين النقابات وقيم المواطنة في الجزائر وتحلل دور نقابة الكنا بسات في تعزيز الوعي الاجتماعي والسياسي بينة أعضائها وركزت أيضا على الفرق بين درجة الوعي عند الأعضاء الذين يمارسون مهنة التعليم والآخرين الذين يمارسون مهن موسمية وتجارية، كما أن النقابة لا تقتصر فقط على الدفاع عن حقوق العمال، بل تتوسع لتشمل دورا أوسع في تعزيز قيم المواطنة داخل المجتمع التربوي من خلال إشراك الأعضاء في القضايا الاجتماعية والسياسية وتوجيههم الى ضرورة الالتزام بالمسؤوليات المهنية والوطنية.

وترتبط هذه الدراسة مع دراساتي في كون يمكن أن يكون الاتصال النقابي وسيلة لتعزيز الوعي المهني والاجتماعي بين الأساتذة وأيضا، من خلال كيف تسهم النقابات من خلال آليات الاتصال المختلفة في نقل قيم المواطنة والمشاركة الاجتماعية داخل المدارس وبالتالي تحسين جودة العمل.

13- الخلفية النظرية للبحث:

يعتبر الاتصال النقابي أحد الركائز الأساسية التي تعزز مناخ العمل داخل المؤسسات حيث يساهم في الدفاع عن الحقوق المشروعة للأساتذة وفي توجيه التفاعلات بينهم وبين النقابة والإدارة لتحقيق أهداف مشتركة ولفهم آليات هذا الاتصال وأثره على تحسين جودة العمل يمكن الاعتماد على جملة من النظريات الاتصالية التي تتقدم تفسيرات علمية لديناميكية التفاعل داخل السياق النقابي. من بين هذه النظريات، نجد نظرية النظم، نظرية الحوار، ونظرية الأجندة، والتي تمثل أطراً تحليلية مهمة لدراسة الاتصال النقابي داخل المؤسسات التربوية.

¹ عبد الواحد حسن، النقابة وقيم المواطنة مقارنة سوسيولوجية لنقابة الكنا باست، المجلس الولائي لعين تموشنت أمودجا، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع السياسي، 2015_2016.

² عبد الواحد حسن، النقابة وقيم المواطنة مقارنة سوسيولوجية لنقابة الكنا باست، المجلس الولائي لعين تموشنت أمودجا.

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

أ- **نظرية النظم:** نظرية النظم هي "محاولة هادفة لتكوين نظرية شاملة تنظر إلى النظام الإداري كنظام فرعي من النظام الاجتماعي العام يتفاعل معه ويؤثر فيه ويتأثر به بشكل مستمر، وبالتالي فإن نظرية النظم تتم بدراسة الصورة الكلية الأنظمة الفرعية أو أجزاء المؤسسة، وتعني بعلاقات المؤسسة مع البيئة المحيطة بها".¹

ترى هذه النظرية أن المؤسسات تعمل كنظام متكامل، حيث تتفاعل جميع مكوناته لضمان التوازن والاستمرارية. وضمن هذا السياق، يمكن النظر إلى النقابة كجزء من هذا النظام، فهي تلعب دور الوسيط بين الأساتذة والإدارة، مما يتيح تدفقاً سلساً للمعلومات والمطالب المهنية. فكلما كان الاتصال داخل النظام منظماً وفعالاً، كلما ساهم ذلك في تحسين جودة العمل، من خلال توضيح الحقوق، تعزيز التفاهم، ومعالجة المشكلات المهنية بأسلوب بناء.

ب- **نظرية الحوار والصراع:** "تعد نظرية الحوار أحد أكثر الأطر النظرية التي تركز على الجوانب الأخلاقية لعملية الاتصال في العلاقات العامة وتفرض هذه النظرية أن المنظمات التي تسعى لإقامة قنوات اتصال بينها وبين جماهيرها يجب عليها أن تكون مستعدة لتفاعل مع هذه الجماهير وفقاً للأسس الأخلاقية، ومن مبادئها:

التبادلية: والقصد منها التسليم بأن المنظمات وجماهيرها مرتبطات ببعضهما ارتباط وثيق، وتتصف بما يعرف بالتوجيه التعاوني وبروح المساوات المتبادلة بين المؤسسة وجماهيرها.

التواصل: وتكون بمنظورين من خلال المؤسسة فتتطلب اليها بوجوب استشارة الجماهير في القضايا التي تمهم، أما بالنسبة للجمهور فهو يشير تواصل الحوار إلى استعداد الجمهور وقدرته على تجميع مطالبه ومصلحه وتقديمها للمنظمة".²

أما نظرية الصراع "ويتمحور معناها حول الاجتماع والغموض الذي يكتنف القيم الاجتماعية التي ينهض عليها النظام السياسي، ويشكك بعض المفكرين في وجود إجماع حول هذه القيم، ويذهبون إلى أن هذه القيم لا تعكس كل المصالح العامة، وإنما تعكس مصالح معينة أو خاصة الشيء الذي ينجم عنه صراع اجتماعي، وبالمقابل يقول البعض بوجود"³

¹ منادلي محمد، أسس النظرية للإدارة والتنظيم، مجلة سوسيولوجيا للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد: 01، العدد: 03، 2017، ص 246.

² فاطمة الزهراء حسين، نظرية الحوار ونموذج بريتشاين، <https://fr.scribd.com> ، تاريخ الولوج: 24 افريل 2025، ساعة الولوج: 23:06.

³ الأزهر ضيف، جميلة زيدان، نقد نظرية الصراع واسقاطها على الواقع العربي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، العدد: 20، ديسمبر 2016، ص 190.

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

مشتركة، ويغض الطرف عن الصراع ووسائل تطويقه بالقوة".¹ تفيد كل من نظرية الحوار والصراع على أهمية التفاعل المتبادل داخل المؤسسة، حيث لا ينبغي أن يقتصر الاتصال النقابي على نقل المعلومات فقط، بل يجب أن يكون حوارًا قائمًا على التفاهم المشترك بين النقابة والإدارة، بما يسهم في بناء الثقة وتحقيق شفافية أكبر في بيئة العمل، وهو ما ينعكس إيجابيًا على أداء الفاعلين داخل المؤسسات التربوية. أما

نظرية الصراع، فتأكد على أن القيم التي يقوم عليها النظام لا تمثل بالضرورة كل المصالح العامة، بل قد تعكس مصالح فئات معينة، مما يؤدي إلى ظهور صراعات اجتماعية. وعند إسقاط هذا المفهوم على الاتصال النقابي، يتبين أن النقابة تمثل طرفًا فاعلاً يدافع عن حقوق فئة معينة داخل المؤسسة، وقد تتعارض مصالحها مع الإدارة، ما يجعل من الاتصال النقابي أداة للتفاوض والتأثير وليس فقط قناة للتواصل.

ج- نظرية الأجندة:

"أستعير هذا الاسم بفكرة (جدول الأعمال) الذي يبحث في القضايا التي يناقشها الاجتماع أو اللقاء لبحث أولويات العمل. وتقوم هذه النظرية على انه كما يحدد جدول الأعمال لاي اجتماع الموضوعات العامة ثم الأقل أهمية، كذلك وسائل الاعلام لها جدول أعمال للموضوعات العامة ثم الأقل أهمية، أي تركز في المعالجات الإعلامية على موضوعات وتهمل موضوعات أخرى".²

وفقا لهذه النظرية لا يقتصر دور الاتصال النقابي على نقل المعلومات فقط بل يتعداها الى تحديد القضايا زائد الأولويات داخل المؤسسة. فمن خلال البيانات والاجتماعات، والتواصل المستمر، تقوم النقابات بتوجيه انتباه الأساتذة والإدارة نحو مواضيع معينة، مثل ظروف العمل، الأجور، أو الإصلاحات التربوية. وبالتالي فإن النقابة تمارس تأثيرا غير مباشر على القرارات الإدارية، من خلال تسليط الضوء على القضايا الأكثر إلحاحا بالنسبة للمعلمين في القطاع التربوي.

¹ الأزهر ضيف، جميلة زيدان، نقد نظرية الصراع واسقاطها على الواقع العربي، ص190.

² حسن علي محمد، نظريات الاتصال المعاصر غربية ومعاصرة، الهيئة العامة، لقصور الثقافة، القاهرة، ص165

الفصل الأول: الأسس المنهجية للدراسة

وفي الخلاصة يمكن القول إن هذه النظريات تفيد في تحليل الاتصال النقابي من عدة زوايا، إذ تبرز نظرية النظم دور النقابة في تحقيق التوازن داخل المؤسسة من خلال تنظيم العلاقات وضبط الأدوار، بينما تسلط نظرية الحوار الضوء على أهمية التفاعل المتبادل بين الأطراف داخل المؤسسة، وهو ما يعزز الثقة ويحسن مناخ العمل. أما نظرية الأجندة، فتستعار من فكرة "جدول الأعمال" التي تُرتب الأولويات حسب الأهمية، حيث تشير إلى أن الاتصال النقابي، مثل وسائل الإعلام، يسلط الضوء على قضايا معينة ويهمل أخرى، ما يؤثر على وعي الفاعلين ويحدد مجالات التركيز في النقاشات المهنية. ومن جهة أخرى، تكشف نظرية الصراع عن وجود مصالح متباينة داخل المؤسسة، وتفسر كيف يمكن أن يكون الاتصال النقابي وسيلة للدفاع عن فئة معينة في ظل غموض أو اختلاف القيم والقرارات. ومنه يمكن اعتبار الاتصال النقابي أداة فعالة ليس فقط في نقل المعلومات، بل أيضا في تشكيل البيئة المهنية والتأثير على السياسات التربوية بما يخدم مصلحة الأساتذة والمنظومة التعليمية

الفصل الثاني:

مدخل نظري للاتصال النقابي.

الفصل الثاني: مدخل نظري للاتصال النقابي

تمهيد:

تشكل النقابة عنصرا أساسيا في تسيير العلاقات المهنية داخل المؤسسات، حيث تعد النسق التنظيمي الذي من خلاله يعبر العمال عن مطالبهم وانشغالاتهم، كما انها تلعب دورا فاعلا في تعزيز الحوار بين الأساتذة والإدارة ضمن السياق التربوي، مما ينعكس بالإيجاب على جودة الأداء والمناخ المهني العام. ونظرا لارتباط هذا الدور بآليات الاتصال التي تعتمد عليها، تبرز أهمية كل من النقابة والاتصال النقابي، وعليه تناول هذا الفصل الإطار النظري لموضوع الدراسة، من خلال التعرف على النقابة من حيث تعريفها، نشأتها، ومهامها الأساسية، ثم التطرق الى الاتصال النقابي من خلال تحديد مفهومه، خصائصه، أهدافه، أنواعه، وأساليبه، واختتامه بالأهمية.

الفصل الثاني: مدخل نظري للاتصال النقابي

1- ماهية النقابة

1.1- تعريف النقابة:

تعددت المفاهيم حول مصطلح النقابة إذ اختلف الباحثين في تحديد مفهوم واحد فكل مفكر درسها بمنظوره، ومن بين هذه المفاهيم نذكر:

" النقابة هي تنظيم للعاملين ينشأ بغرض إحلال المساومة والمفاوضة الجماعية مكان المساومة الفردية في سوق العمل، ويهدف بشكل عام الى ضمان خضوع الأجور وظروف العمل لقواعد تطبق بصورة عادلة على كافة الأعضاء والمفاوضة الجماعية تعني الحوار التفاوضي والمناقشات التي تدور بين ممثلي العمال وممثلي أصحاب العمل بهدف التوصل الى اتفاق ملزم الأطراف ينظم لعمل".¹

من خلال ما سبق فالنقابة هي من أبرز المؤسسات الاجتماعية إذ تلعب دور هام فب تحقيق التوازن بين العمال وأرباب العمل وذلك من خلال الدفاع عن حقوق العمال وتحسين ظروفهم.

وقد تعرف النقابة بمفهوم آخر وهي: "هيئة دائمة، حرة، لها شخصية معنوية، تتمتع باستقلال اداري ومالي، يكونها العمال بصرف النظر عن التوافق في عاداتهم، قيمهم، معارفهم واتجاهاتهم، لترابط مصالحهم، تهدف الى حماية العمال وتحسين ظروف عملهم وتلبية احتياجاتهم".²

وعليه فإن النقابة تلعب دور فعال في تحقيق مطالب العمال ولم تعد وسيلة فقط ومجرد إطار احتجاجي بل أضحت فاعلا اجتماعيا واساسيا في تنفيذ التنمية المستدامة وضمان الاستقرار المهني ودوام السلم الاجتماعي داخل مؤسسات العمل.

2.1- نشأة النقابة: منذ احتلال الجزائر انتهج الاستعمار الفرنسي سياسة قمعية تهدف إلى اقضاء الشعب الجزائري من

مختلف مجالات الحياة العامة، وفرضت قيود مشددة على حرية التعبير والتنظيم، ومنع الجزائريون من أي نشاطات سياسية أو اجتماعية أو إقامة جمعيات ونقابات.

¹ حسين إبراهيم، دور النقابات العمالية في تحسين أداء العاملين - دراسة ميدانية عن النقابة عمال التبغ في دائرة جيلة - مجلة جامعة تشرين العلوم الاقتصادية والقانونية، مجلد: 37، العدد: 03، 2015، ص 187.

² هدى درنوبي، دور النقابة في ترسيخ القيم التنظيمية، دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية، جامعة محمد خيضر بسكرة مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد: 27، 2019، ص 99.

الفصل الثاني: مدخل نظري للاتصال النقابي

وعلى الرغم من محدودية الدراسات حول موضوع النقابة في الجزائر إلا أن بعضها أثبتت على أن " الموضوع النقابي موجود قبل استعمار فرنسا للبلد فالصناعة منظمة تنظيماً جيداً في الفترة العثمانية لتستجيب لحاجيات السكان، وتشير بعض المصادر أن الحرفيين وحسب تخصصاتهم كانوا يجتمعون في نقابات خاصة لكل حرفة، فنجد النجارين في الشارع، والحدادين في الآخر، والشواشين في الثالث، والصباغين في رابع والدباغين في الخامسة"¹

يشير القول إن في الفترة العثمانية كانت هناك إدارة محكمة للصناعات المختلفة لتلبية احتياجات السكان وكان الحرفيون وفقاً لتخصصاتهم ينظمون ضمن نقابات خاصة لكل حرفة.

مع بزوغ الاحتلال الفرنسي، حرم الجزائريون من ممارسة حقوقهم بما في ذلك حقهم في التنظيم النقابي إلا أن بعض الجزائريين عملوا تحت سلطة المستعمر في مناصب بسيطة وشاقة وبأجور متدنية منذ ظهور النقابات في الجزائر التي أسسها الأوروبيون لصالح الأوروبيين وأقصى منها الجزائريون خاصة في مراكز القيادة والقرار، فإن وجودهم كمنخرطين في الكثير من القطاعات كالمناجم والبناء والسكك الحديدية والإدارة وغيرها كان أمراً واقعاً وهذا راجع لوجود النظام الكولونيالي وقانون الأهالي"²

الحركة النقابية أسسها الأوروبيون لصالحهم وذلك القانون غير عادل حيث يسمح بالتميز العنصري لأنه منع الجزائريين من إنشاء نقابة أو جمعية وحرموها من المطالبة بحقوقهم.

إن الحركة النقابية في الجزائر مرتبطة بالحركة النقابية الفرنسية بل يمكن القول أنها انبثقت منها فلا يمكن عزلها عنها فقد تطورت من خلالها وولدت أحزاب بمختلف توجهاتها وبعضها ارتبطت بالحركة النقابية، حيث كانت تهدف بعض الأحزاب إلى " التأثير على التوجهات والأولويات للحركة العمالية سواء نحو النضال الوطني أو النضال الطبقي وهذا بالنسبة للعمال الجزائريين في الداخل أو المهجر أي كان الاحتكاك بالعالم الصناعي والممارسة النقابية إلى جانب الفرنسيين المدرسة الأولى في نشوء الوعي العمالي لدى بعض العمال الجزائريين بدأت في فرنسا مع العمال المهاجرين قبل الحرب العالمية الأولى".³

¹ ناصر زواوي، سوسيولوجيا العمل النقابي في الجزائر، البدر الساطع، ط1، 2022

² عثمان مصطفى، الحركة النقابية الجزائرية نشأتها تطورها نضالاتها، مجلة مباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أحمد بن أحمد وهران 2019، ص164.

³ عثمان مصطفى، الحركة النقابية الجزائرية نشأتها تطورها نضالاتها، ص165.

الفصل الثاني: مدخل نظري للاتصال النقابي

ومنه نقول ان الاحتكاك بالعالم الخارجي والاختلاط بهم ساهم في نشوء العمل النقابي الجزائري وذلك تحت وصاية النقابة الفرنسية مع التغيرات التي حدثت في الجزائر ومشاركة الجزائريين في الحرب العالمية الثانية اخذوا من خلالها حقوقهم في المشاركة وقيادة فرق نقابية.

تعد: "نشأة الاتحاد العام للعمال الجزائريين أول ظهور لنقابة جزائرية مستقلة عن المنظمات النقابية الفرنسية، تجسد النجاح الرؤية الوطنية الاستقلالية، حتى وان تأخر تحقيقه بسبب الازمات التي عرفها حزب الشعب الجزائري -حركة انتصار الحريات الديمقراطية أواخر الاربعينيات وجد تجسيد أخيراً بتأسيس الاتحاد العام للعمال الجزائريين".¹ بمعنى ان تأسيس الاتحاد العام للعمال الجزائريين اول تنظيم نقابي جزائري مستقل عن النقابات الفرنسية ومن هذا المنطلق يمكن القول ان ولادة هذا الاتحاد لم يكن مجرد خطوة نقابية فقط بل خطوة سياسية ووطنية تهدف الى دعم مسار الاستقلال الوطني عن الاستعمار الفرنسي.

1.3- مهام النقابة:

تعد النقابة عنصراً فعالاً في تنظيم العلاقة بين العمال والإدارة بما يحفظ التوازن وحفظ الحقوق للطرفين، وتمارس النقابة مهامها ضمن إطار قانوني، وتستعرض بعض مهامها على النحو التالي:

"حل مشاكل الناس المنتمين للنقابات أثناء وقوعها أولاً بأول، فمثلاً عندما يتعرض أي مواطن لمشكلة ما في إطار عمله يرفعها لنقابة وهي المسؤولة عن دراسة قضيته قانونياً لتتأكد من سلامتها وتتكفل بكل شيء وتنوب عنه، وكل ما كانت النقابات قوية تنتهي المشكلة بشكل أسرع".²

كما تقوم النقابة أيضاً: بالدفاع عن حقوق أعضاء ورعاية مصالح أعضائها ورفع المجال أو المهنة التي ينتمون إليها"³ وتباشر "بالعمل على تطوير التشريعات والنظم والسياسات ذات صلة بحقوق ومصالح أعضائها مثل: التأمينات الاجتماعية والتأمين الصحي والتشغيل والأجور".⁴

¹ زعموش فوزية، علاقة العمل النقابي بالعمل السياسي في الجزائر، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه علوم شعبة القانون العام فرع القانون الدستوري، جامعة قسنطينة 2011_2012، ص12.

² طه المؤدي، النقابات بعين القرآن، ط1، 2022، ص37.

³ شريف هلاي، مستقبل الحركة العمالية بين الحريات النقابية والعلاقة بالدول، مؤسسة الحق لحرية الرأي والتعبير وحقوق الإنسان، 2022، ص6.

⁴ المرجع نفسه، ص6.

الفصل الثاني: مدخل نظري للاتصال النقابي

وتسهم في تنمية "الدافع الاجتماعي لدى العامل وتحقيق رغبته في الانتماء".¹

إعطاء العامل مكانة اجتماعية مرتفعة حيث يستطيع الاتصال.

وللنقابة دور في "الضغط على صناع القرار الاقتصادي، من حيث اظهار مواقفها الاقتصادية".²

ان النقابة نواة أساسية في بناء العلاقات الاجتماعية سواء بين العمال فيما بينهم او العمال والإدارة، وتسعى النقابة لحماية حقوق أعضائها والدفاع عنها بمختلف ابعادها الاجتماعية والسياسية والصحية، وتمثل النقابة مصالح العمال امام ارباب العمل، وتسهل عملية التواصل بينهم.

2-الاتصال النقابي:

1.2- تعريف الاتصال النقابي:

نظرا لغياب تعريف دقيق وشامل لمفهوم الاتصال النقابي إلا انه يمكن استخلاصه من خلال دمج مفهومي النقابة والاتصال التنظيمي باعتبار النقابة جزء من الهيكل التنظيمي داخل المؤسسة.

اذ يعرف الاتصال التنظيمي بانه "وسيلة فعالة على مستوى التنظيم، يستخدم لتحقيق الأهداف على اعتبار ان افراد التنظيم تربطهم شبكة اتصال حيز المنظمة او المؤسسة لتسيير نشاطات التنظيم".³

في حين تعرف النقابة على انها "منظمة دائمة، ديمقراطية ومستقلة، ينشئها ويديرها العمال للدفاع عن مصالحهم وتحسين شروط عملهم، ورفع مستوى معيشتهم والتأثير في أوضاع مجتمعهم".⁴

وتعرف أيضا على انها: "جماعات ذات تنظيم مستمر تتألف من عدد معين من العمال تجمعهم وحدة المهنة او الارتباط المهن وتقوم لغرض غير الحصول على ربح مادي. وتنشأ بإيداع وثائق تأسيسها لدى مكتب العمل".⁵

¹ بن غريب محمد الصغير، العمل النقابي ومهامه الاقتصادية والاجتماعية، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة الجلفة، 2019، ص 256.

² بغدادي إيمان، العمل النقابي ودوره في النهوض بالطبقة العمالية، مجلة الصدى للدراسات القانونية والسياسة كلية الحقوق، جامعة منتوري قسنطينة، العدد 03، 2020، ص 61.

³ مداس أحمد، الاتصال التنظيمي حقل معرفي متميز، مجلة المداد، جامعة زيان عاشور الجلفة، ص 87.

⁴ احمد محمد مصطفى، الاستقلالية والديمقراطية النقابية، مكتب مصر 2017، ص 11. فريديش ايرت، ترجمة

⁵ مصطفى احمد أبو عمرو، علاقات العمل الجماعية. المفاوضات الجماعية. النقابات العمالية. اتفاقية العمل الجماعية. منازعات العمل الجماعية (الاضراب، الاغلاق، التحكيم، الوساطة، المفاوضات) في ضوء قانون العمل الجديد رقم 12 سنة 2003، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2005، ص 45.

الفصل الثاني: مدخل نظري للاتصال النقابي

انطلاقاً من هذين التعريفين يمكن اعتبار الاتصال النقابي شكلاً من أشكال الاتصال التنظيمي الذي يسعى إلى تسهيل تبادل المعلومات والتفاعل بين النقابة والعمال من جهة وبين النقابة والإدارة من جهة أخرى بهدف الدفاع عن الحقوق المهنية المشروعة للعمال وتعزيز الحوار الاجتماعي داخل المؤسسة.

كما يعد أيضاً وسيلة حوار فعالة تعمل على نقل انشغالات ومشاكل العمال، ويستخدم أيضاً في التفاوض وتحقيق المطالب، مما يساهم في تحسين ظروف العمل.

2.2- خصائصه:

بما أن الاتصال النقابي جزء من الاتصال التنظيمي فهو يشترط معه في جملة من الخصائص، وهنا قمت بعرضها واستخلصها حسب السياق النقابي، ومن بينها:

الاهلية: "شكليات وإجراءات التأسيس القانوني وإن لا تكون أهدافها مخالفة للقوانين والأنظمة والأخلاق العامة المتعارف عليها في المجتمع".¹

وانطلاقاً من هذه الخاصية يمكن القول أنه يشترط على النقابة أن تكون قد تأسست وفقاً للإجراءات القانونية السليمة وبما يتوافق مع التشريعات الخاصة بالعمال والمنظمات النقابية، ويتجلى الدور الرئيسي للاتصال النقابي ضمن عدم تخالف النشاطات التواصلية داخل النقابة مع القوانين المحلية والأنظمة السارية في مجال العمل، أي اتصافه بالشرعية القانونية، ويشترط التأكد من كون كافة الرسائل والأنشطة النقابية تتماشى مع القوانين التي تحكم القطاع التربوي.

النظام الداخلي: "هو هوية المنظمة والذي يميزها عن غيرها من المنظمات في المجتمع ويضمن كافة المعلومات التي توضح هوية المنظمة".²

¹ فاطمة دريدي، أمال زرقاوي، نماذج الاتصال التنظيمي في ضوء الفكر الإداري المعاصر، مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية، مجلد: 07 / العدد: 02 (ديسمبر 2021)، ص 135.

² المرجع نفسه.

الفصل الثاني: مدخل نظري للاتصال النقابي

وبالرجوع الى السياق النقابي يظهر ان النظام الداخلي يحدد القيم والاهداف التي تسعى النقابة الى تحقيقها ويضمن وضوح الهياكل التنظيمية للاتصال بين الأعضاء والمكاتب المحلية، باعتبار ان النظام الداخلي للنقابة هو الموجه الأساسي لتحديد كيفية التواصل بين أعضائها وكذلك مع الوصاية والجهات الخارجية الأخرى.

القيادة: "كل منظمة لها سلطة رئاسية او قيادية إدارية من اجل قيادة التجمع البشري في المنظمة من اجل تحقيق الأهداف المبتغاة".¹

وعند تكيف هذه الخاصية مع الاتصال النقابي نجده يركز على وجود قيادة نقابية ذات سلطة قدرة على اتخاذ القرارات بشكل جماعي وإدارة الحوار بين الأعضاء والهيئات التعليمية وتحمل مسؤولية توجيه العملية التفاوضية وتحديد الرسائل التي تنقل الى الإدارة او الوزارات المعنية لضمان تحقيق الأهداف والمطالب المنشودة.

التعاون: "أي تجمع بشري يحتاج الى التعاون من اجل تحقيق الأهداف المنشودة والتعاون سمة أساسية تميز المنظمات الناجحة عن سواها".²

وإذا ما اسقطت هذه الخاصية على الاتصال النقابي، فإنها تعني ترابط جهود الأعضاء ككل وبشكل دائم كالتعاون بين القيادة النقابية والأعضاء وكذلك بين النقابة والإدارة، وان يكون أساس في التواصل وهذا ما يجعله امرا حيويًا في أي نقابة لتحقيق نتائج ملموسة.

خدمة المجتمع: "وهي تعد من المسؤولية الاجتماعية التي تحلها الإدارة فان من الصعب تأسيس منظمة تخدم أعضائها فقط بل لابد من ان تقدم خدمات نافعة للمجتمع الذي تعمل في كنفه".³

اما النقابة فمسؤوليتها لا تقتصر فقط على خدمة أعضائها بل تتعدى ذلك الى خدمة المجتمع التربوي بشكل عام، فالاتصال النقابي يفرض على النقابة ان تبني جسرا من التواصل مع المجتمع من خلال المشاركة في تحسين جودة التعليم

¹ فاطمة دريدي، أمال زرقاوي، نماذج الاتصال التنظيمي في ضوء الفكر الإداري المعاصر، 135

² المرجع نفسه.

³ المرجع نفسه.

الفصل الثاني: مدخل نظري للاتصال النقابي

الشكل العام: "ينبغي توفر هيكل تنظيمي لكل منظمة يتناسب مع ظروف العمل والذي من خلاله يتم تحديد المستويات التنظيمي التي تكون المنظمة وتسلسل السلطة وخطوط الاتصال".¹

وفي هذه الحالة النقابة كغيرها من المنظمات تحتاج الى هيكل تنظيمي يضمن تسلسلا هرميا فعالا لتدفق المعلومات، كما يجب على الاتصال النقابي ان يتسم بالمرونة بما يتناسب وطبيعة المؤسسة التربوية والهيكل الداخلي للنقابة.

3.2- أهدافه:

باعتبار الاتصال النقابي امتداد للاتصال التنظيمي داخل المؤسسات حيث يساهم في تعزيز العلاقات بين العمال والإدارة، وتمثيل مصالح العمال وتحقيق بيئة عمل متوازنة، ومن هذا المنطلق يمكن تحديد اهداف الاتصال النقابي من خلال ارتباطها بأهداف الاتصال التنظيمي والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

وانطلاقا من هذا التصور، يسعى الاتصال التنظيمي الى تحقيق مجموعة من الأهداف داخل المؤسسة حيث أشار أحد الباحثين الى ان: "الاتصال التنظيمي يهدف الى تحقيق التناسق بين الأفعال والتصرفات داخل المؤسسة".²

- اما الاتصال النقابي فهو يساهم في تعزيز الوحدة النقابية وتحقيق الأهداف المشتركة بفعالية.

كما بيّن انه من بين اهدافه: "تبادل المعلومات الهامة لتحقيق اهداف التنظيم بين الرؤساء والمؤوسين والإدارات".³

-اما بالنسبة للاتصال النقابي فهو يعتبر وسيلة أساسية لنقل المعلومات بين الإدارة والعمال عبر النقابة مما يحقق الشفافية، والعمل على إيصال مطالب العمال وتوضيح سياسات الإدارة.

بالإضافة الى ذلك: "يعمل الاتصال التنظيمي على تحسين إنتاجية وفعالية العمل".⁴

-حيث يساهم في الحد من الأخطاء وتحديد المهام بشكل واضح ويتحقق هذا الهدف في النقابة من خلال دور

الاتصال النقابي في نقل شكاوى العمال ومقترحاتهم التطويرية الى الإدارة، مما يساهم في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة معدلات الإنتاجية، وذلك عبر تعزيز قنوات التواصل الفعالة ودعم التفاعل بين الأطراف المعنية.

¹ فاطمة دريدي، أمال زرقاوي، نماذج الاتصال التنظيمي في ضوء الفكر الإداري المعاصر، 135

² شوشة مسعود، دلاسي احمد، الاتصالات الإدارية في المنظمات (المفهوم، الأنواع، الوسائل)، مجلة العلوم الاجتماعية جامعة الأغواط، المجلد: 07، العدد:

28، جانفي 2018، ص 79.

³ المرجع سبق ذكره.

⁴ المرجع نفسه، ص 80.

الفصل الثاني: مدخل نظري للاتصال النقابي

ومن بين أهدافه أيضا: " حل المشاكل والنزاعات بين الافراد وجماعات العمل".¹

- يساهم هذا الهدف في تسوية الخلافات بين العمال والإدارة عبر فتح قنوات تواصل فعالة، مما يعزز من بيئة عمل إيجابية. كما يعمل الاتصال النقابي على تعزيز التفاهم المتبادل وتحقيق التوازن بين المصالح المختلفة داخل المؤسسة.

4.2- أنواع الاتصال النقابي:

يتضمن الاتصال النقابي عدة أنواع تعكس طبيعة التفاعلات الرسمية وغير الرسمية السائدة داخل المؤسسة، وقد سبق القول ان الاتصال النقابي يعد جزئاً لا يتجزأ من الاتصال التنظيمي، اذ يعتبر وسيلة أساسية لتنظيم العلاقات داخل بيئة العمل، سواء بين الأعضاء النقابيين أنفسهم او بينهم وبين الإدارة. كما يساهم في بناء ثقافة تنظيمية قائمة على الحوار والتفاهم، ويعكس مستوى التنسيق والتكامل في الأداء النقابي. وتتجلى هذه الأنواع في اشكال متعددة تختلف باختلاف الاتجاهات التنظيمية والعلاقات داخل الهيكل النقابي وهي كالآتي:

1.4.2- الاتصال الرسمي:

ويعرف بانه: " تلك القنوات الرسمية التي تحددها الإدارة لانسياب المعلومات، وتوجد في الهيكل التنظيمي، ويتم من خطوط وقنوات خاضعة لقوانين وقواعد تفرضها المنظمة. ويعتمد هذا النوع من الاتصالات على المذكرات او التقارير والاجتماعات وقد يكون صاعدا او افقيا، او محوريا. وتبتعد العلاقات في هذا النوع من الاتصالات عن الطابع الشخصي وتتقيد بلوائح معينة".² ويترجم الاتصال الرسمي في الإطار النقابي من خلال استخدام قنوات محددة لنقل المعلومات والمطالب بين القاعدة العمالية والإدارة، مثل البيانات الرسمية، المحاضرات، والمراسلات الإدارية. كما يتميز هذا النوع بالانضباط والتنظيم، ويخضع للقوانين الداخلية التي تسيّر عمل النقابة، مما يضفي عليه الطابع الرسمي. ويشمل الاتصال الرسمي مجموعة من الاشكال التي تستخدم لتنظيم العلاقات داخل المؤسسات والمتمثلة في:

¹ عبد الرحمن عبد الله العلمي، الاتصال التنظيمي، جامعة العين للعلوم والتكنولوجيا، ص 6

² بشار حزي، الاتصال التنظيمي، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا 2020، ص 16.

الفصل الثاني: مدخل نظري للاتصال النقابي

* **لاتصال من الاعلى الى الأسفل:** "تصدر المعلومات والافكار والمقترحات والاوامر والتعليمات من المدير الى العاملين ويهدف هذا النوع توضيح اهداف العملية التربوية للمعلمين وتوجيه سلوكهم وتنفيذ الخطط والبرامج المعدة، وهو أكثر انواع الاتصال انتشارا".¹

يستخدم هذا النمط في السياق النقابي لتمرير التعليمات والتوجيهات من القيادة النقابية الى القاعدة العمالية كتحديد الخطوات النضالية او توضيح المواقف الرسمية من بعض القضايا ويعد هذا الشكل ضروريا لضمان التنظيم داخل النقابة.

* **الاتصال من الاسفل الى الاعلى:** "يتضمن هذا النوع من الاتصال المعلمين على المديرين وكذلك مقترحاتهم ووجهة نظرهم حول موضوعات مختلفة، وهذا النوع من الاتصال قليل الانتشار لان هناك مركزية في النظام الاداري المتبع".²

يُمكن هذا النوع من الاتصال أعضاء النقابة من إيصال انشغالهم ومطالبهم للقيادة النقابية، مما يساهم في تعزيز التمثيل الحقيقي لمصالح القاعدة العمالية. الا ان محدودية هذا النمط غالبا ما ترتبط بطغيان المركزية على بنية التنظيم النقابي.

* **الاتصال الأفقي:** وهو الاتصال "الذي يتم بين الاعضاء (في مجموعة منظمة) على مستوى التسلسل التنظيمي كاتصال رؤساء الاقسام فيما بينهم... ويكون خارج منافذ الاتصالات الرسمية... حيث يتوفر مشقة الاتصال عبر التسلسل الهرمي مثل مدير المؤسسة مثلا".³

ويعبر هذا النمط عن الاتصال الذي يكون بين أعضاء النقابة على نفس المستوى التنظيمي، مثل تنسيق المواقف بين ممثلي مختلف المؤسسات او الفروع النقابية. ويمثل أداة فعالة لتبادل التجارب والخبرات وتوحيد الصفوف في إطار العمل الجماعي، خاصة في ظل الصعوبات التي تواجه الاتصال الرسمي او البطء في التسلسل الهرمي للنقابة.

2.4.2- الاتصال غير الرسمي:

¹ مهارات الاتصال والتواصل، المركز الدولي لتكوين المكونين والتجديد البيداغوجي ص19

² مهارات الاتصال والتواصل، المركز الدولي لتكوين المكونين والتجديد البيداغوجي ص19.

³ امير علي فاطمة الزهراء، الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن، دراسة حالة الإدارة للدرارية -الجزائر-رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2010_2011، ص35.

الفصل الثاني: مدخل نظري للاتصال النقابي

ويعرف الاتصال الغير رسمي: "هو الذي يتشكل بطريقة تلقائية، تربطه علاقات اجتماعية تبنى على أساس التفاعل المباشر، بغرض تحقيق اهداف معينة قد لا تتوافق بالضرورة مع اهداف التنظيم الرسمي الذي تنتمي اليه وعليه فان أي علاقة لابد لها ان تقوم على ابعاد عديدة، فقد تتمحور العلاقة حول جوانب مادية او فكرية او عاطفية، ولا بد لاي علاقة بين طرفين من ان تتأسس على جانب محدد من هذه الجوانب".¹

وفي السياق النقابي، يعد الاتصال غير الرسمي آلية تواصل تلقائية بين أعضاء النقابة، تقوم على علاقات شخصية ومبادلات غير خاضعة للقنوات التنظيمية الرسمية، وتستخدم هذه الصيغة من الاتصال لتبادل الآراء والمعلومات بطريقة مرنة، قد تساهم في خلق بيئة تفاعلية داخل النقابة، خصوصا عندما لا تفي الوسائل الرسمية بالغرض. كما يمكن ان يعزز هذا النوع من التواصل العلاقات بين الأعضاء، ويسهم في فهم أعمق ويتمثل الاتصال غير الرسمي في: "تبادل الأفكار والمعلومات ووجهات النظر من خارج منافذ الاتصالات الرسمية كاللقاءات غير الرسمية وتفاعل الزملاء مع بعضهم البعض وهو اتصال غير منظم يتسم بالتلقائية والعفوية ويتواجد مع الاتصال الرسمي داخل المنظمة او المؤسسة خاصة بين الفاعلين والأصدقاء حيث يمدهم بنوع من الاستقلالية والبعد عن الوظيفة والسلطة الرسمية".²

وفي السياق النقابي، يلعب الاتصال غير الرسمي دورًا مهمًا في تعزيز الديناميكية التفاعلية بين الأعضاء النقابيين، إذ يمكنهم من تبادل المعلومات حول حقوقهم ومطالبهم، وبناء مواقف موحدة تجاه قضايا العمل. كما يساهم هذا النوع من الاتصال في تقوية الروابط الاجتماعية بين العمال، ويعد تمهيدًا فعالًا للاتصالات الرسمية، حيث يسمح بتكوين رأي جماعي قبل نقله إلى الهياكل النقابية أو الإدارية عبر القنوات الرسمية..

5.2- اساليب الاتصال النقابي:

¹ دليل فرشان، الاتصال التنظيمي، مطبوعة بيداغوجية مقدمة لطلبة السنة الثالثة، تخصص اتصال تنظيمي، جامعة الجزائر 3، 2019_2020، ص 56.

² بلالي عبد المالك، ثقافة العمل العادل على الاتصال التنظيمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة ميدانية بالمؤسسات (انتاج الشكولاتة وصناعة الورق المقوى وصناعة النوافذ الزجاجية والالمنيومية) بالمنطقة الصناعية ولاد ياعيش البلدية، جامعة الجزائر 2 - أبو القاسم سعد الله - أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، 2014_2015، ص 194.

الفصل الثاني: مدخل نظري للاتصال النقابي

يُعد الاتصال داخل التنظيمات النقابية أداة محورية في تحقيق أهدافها، إذ يُسهم في بناء الوعي الجماعي، وتنظيم العمل، وضمان تدفق المعلومات بين الهياكل النقابية والقاعدة العمالية. وتتنوع أساليب الاتصال التي تعتمد عليها النقابات وفقاً لطبيعة السياق التنظيمي والاجتماعي، ويمكن إجمالها فيما يلي:

1.5.2-الاتصال الشفهي:

ويعرف ب: " ذلك الاتصال الذي يستخدم الألفاظ المنطوقة المشتملة على كلمات أو جمل أو عبارات دالة على معنى مفيد و . تتكون منه الفكرة أو الموضوع الذي يريد المدير نقله للموظفين مثلاً. وتلجأ المؤسسات الى هذا النوع من الاتصال لسرعته ولكونه يعطي ردود فعل مباشرة ويسهل التفاعل".¹ وتختلف طرق الاتصال الشفهي وتتمثل في:

* **الاجتماعات:** "وتعد هذه الوسيلة من الوسائل الهامة في الاتصالات الشفهية بين الإدارة والعاملين في المنطقة، وتلجأ اليها الإدارة عند الرغبة في مناقشة أمور ذات أهمية أو تأثير مباشر على العاملين. مثل مناقشة الخطة العامة للمنظمة أو الرغبة في تقديم وتعميق العلاقات الإنسانية بين الإدارة والعاملين في المنظمة".

* **الحديث الشفوي أو الاتصال الشخصي المباشر:** "وهو الاتصال الشخصي المباشر وجهاً لوجه ما بين المرسل والمستمع كاللقاء المباشر بين الرئيس والمرؤوسين أو بواسطة التلفون مثلاً. وهذا يسمح للمناقشة وتفهم الرسالة بصورة أوضح بسبب ما بيديه كل منهما من انفعالات نفسية وحركات جسمية والوقوف على ردة فعل المستقبل".² يُعد هذا الأسلوب من أكثر الأساليب استخداماً في العمل النقابي، من حيث اعتماده على اللغة المنطوقة لتبادل المعلومات والأفكار بين النقابيين والعمال. ويتمثل في الاجتماعات، الحديث الشفهي المباشر، والمداخلات أثناء اللقاءات أو الوقفات. وتلجأ إليه النقابات لكونه وسيلة سريعة لنقل الرسائل، كما يسمح بالحصول على ردود فعل فورية من المتلقين، مما يسهل عملية التفاعل والتصحيح والتوضيح عند الحاجة. إضافة إلى ذلك، يعزز هذا النوع من الاتصال العلاقة بين القاعدة النقابية والقيادة، ويقوي الشعور بالانتماء والتعبئة الجماعية.

¹ دحدوح منية، محاضرات مادة الاتصال في المؤسسة لطلبة السنة الثالثة علوم التسيير تخصص تسيير موارد بشري، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، ص 44.

² بشار حزي، الاتصال التنظيمي، ص 31.

الفصل الثاني: مدخل نظري للاتصال النقابي

2.5.2-الاتصال الكتابي:

ويعرف هذا النوع على انه: "من اهم أنواع الاتصال التنظيمي سواء بالطرق التقليدية (على الورق) او بالطرق الحديثة الالكترونية على الحسابات الآلية، وهذا لما يمثلها من أهمية من ناحية التوثيق للمعلومات، كذلك العمل على تسهيل حصول الآخرين على المعلومات والرجوع لها عند الحاجة في أقصر مدة ممكنة وأقل تكلفة، وكذلك أهمية الاعتماد على المخاطبات كمستند نظامي يتم الرجوع اليه عند الحاجة الى اتخاذ القرارات".¹

للاتصال الكتابي عدة أنواع نذكر منها ما يلي:

* **التقارير:** ويمكن تعريفها على انها: "عرض للحقائق الخاصة بنوع معين او مشكلة عرض تحليلها بطريقة متسلسلة مبسطة مع ذكر الاقتراحات التي تتماشى مع النتائج التي تم التوصل اليها بالبحث والتحليل...، وتستخدم كسجل لجميع ما يحدث داخل الشركة وبذلك تعتبر مرجعا له قيمته في المستقبل.

* **الكتيبات والدليل:** وتعد الكتيبات احدى وسائل الاتصال الجمعي، وهي صورة مصغرة للكتاب وتعد بطريقة سهلة ومبسطة وإخراج رائع يجذب المتلقين او الجمهور المستهدف ولا بد ان يتناول الكتيب موضوعا واحدا وبكامل تفاصيله.

* **الشكاوى:** وتعتبر من الوسائل الاتصالية الهامة بالنسبة للمنظمات، وتساعد العاملين ان يتقدموا بالشكاوى وهذا عن طريق الرسائل والمنشورات او داخل الصناديق المخصصة للشكاوى.

* **كشوف المعلومات:** وهي تختلف من تنظيم لآخر فقد تكون يومية، أسبوعية او شهرية، وهي فعالة جدا للاتصال بالعاملين.

* **المذكرات:** وتعرف على انها: نوع من أنواع الكتابات يعدها الرؤوسين لرؤسائهم او لزملاء لتوضيح بعض المعاني او تفسير امر من الأمور او اثبات واقعة او تقديم اقتراح، والى جانب هذا فقد يقوم الرؤساء بتقديمهما لغرض الشرح او تأكيد معاني او التذكير ببعض الواجبات".²

¹ بكير قشار، دروس في مادة الاتصال التنظيمي مقدمة لطلبة السنة الثالثة ليسانس تخصص اتصال، جامعة غرداية، 2019_2020، ص50.

² المرجع نفسه، ص52.

الفصل الثاني: مدخل نظري للاتصال النقابي

وفي السياق النقابي يُعد هذا النوع من أهم وسائل الاتصال داخل التنظيمات النقابية، باعتباره وسيلة فعالة لضمان الشفافية، وتنظيم العلاقات بين النقابيين، ونقل المطالب والانشغالات بشكل دقيق ومضبوط، سواء بين الأعضاء أنفسهم أو بين النقابة والإدارة، ويتم اعتماده نظرا لدوره في الحفاظ على حقوق العمال المشروعة وتوثيق المطالب والشكاوى، بالإضافة الى نشر الوعي النقابي بين الاعضاء، ومن بين انواعه: التقارير، النشرات الدورية والخاصة، الكتيبات، الشكاوى، كشوف المعلومات، والمذكرات.

7.2- أهمية الاتصال النقابي:

يعتبر الاتصال النقابي اطارا تنظيميا أساسيا يجمع بين القاعدة العمالية والقيادة النقابية وتتجلى أهميته في الدفاع عن حقوق العمال والحقوق الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع حتى السياسية منها ويدار الاتصال النقابي بشكل مركزي في اتخاذ القرارات وفي التنسيق بين الهيئات والبنى النقابية وعمليات الاتصال والتواصل وإدارة البرامج والأنشطة والخطط والفعاليات¹ ومن خلال الاتصال النقابي: "يمكن توفير المعلومات والبيانات التي تساعد على اختيار أفضل البدائل التي تمكن القادة المسيرين من اتخاذ القرارات المستنيرة"². أي بمعنى تساعد المعلومات والبيانات المتوفرة القادة على تقييم الخيارات المتاحة واتخاذ قرارات مدروسة تخدم مصلحة العمال وتعزز فعالية العمل النقابي

وتكمن أهميته أيضا في كونه "يمثل الرباط الذي يربط بين مختلف الأجهزة الفرعية داخل أي تنظيم من جهة وبين هذه الأجهزة الفرعية والتنظيم الكلي من جهة أخرى، فهو جزء أساسي من كافة الخطوات الإدارية الأساسية من تخطيط، تنظيم، توجيه، ورقابة، فلا يمكن للتخطيط أن يحقق إلا من خلال نظام فعال للمعلومات، يمكن من خلاله

¹ سلامة أبو زعيتر، التنظيم النقابي والتحول الديمقراطي 2022، <https://www.linkedin.com>، 8 ماي 2025، 14:05.

² طيبش ميلود، مقياس الاتصال في المؤسسة، قسم علم الاجتماع، جامعة سطيف 2، <https://cte.univ-setif2.dz>، 25 ماي 2025،

الفصل الثاني: مدخل نظري للاتصال النقابي

معرفة ظروف التنظيم وإمكانياته ومشاكله، ومن ثم اختيار البديل الأفضل، ولا شك أن كافة هذه الخطوات تعتمد بشكل مطلق على

ما يتوفر من معلومات، كما يلعب الاتصال التنظيمي دوراً رئيسياً في سيطرة المنظمة وتحكمها في صنع القرار، خاصة لدى المديرين وذلك لما يقومون به من أعمال تنظيمية وإدارية¹.

بمعنى تبرز أهميته باعتباره العنصر الذي يربط بين مختلف أجزاء المؤسسة، ويحقق الانسجام بينها وبين الإدارة العامة. كما يشكل أساساً لكل الوظائف الإدارية كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، كونه يوفر المعلومات الضرورية التي تساعد في فهم واقع المؤسسة ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة. لذلك، فإن نجاح القرارات الإدارية، خاصة من طرف المديرين، يرتبط بشكل كبير بمدى فعالية الاتصال داخل التنظيم.

¹ فاضل فايزة، سعدون سمية، الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف بتافنة _ مغنية _ مجلة روافد، العدد الأول، جوان 2017، ص 220.

الفصل الثاني: مدخل نظري للاتصال النقابي

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل، تبين أن النقابة تعد أطراً تنظيمياً ضرورياً للدفاع عن مصالح العمال وحماية حقوقهم المشروعة، لاسيما في الوسط التربوي الذي ستطلب نوع من التنظيم في العلاقات المهنية. كما تبين أيضاً أن الاتصال النقابي يعتبر وسيلة مهمة وحيوية في جعل النقابة تقوم بمهامها بفعالية أكثر وذلك من خلال ما يتوفر عليه من خصائص وأنواع وأساليب تساهم في بناء علاقة تفاعلية بين مختلف الفاعلين في المؤسسة. وهو ما يعزز دور الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل داخل المؤسسة ويضمن استقرار المناخ المهني.

الفصل الثالث:

جودة العمل في المؤسسة: المفهوم، المؤشرات،
الأهمية، والابعاد

الفصل الثالث: جودة العمل في المؤسسة: المفهوم، المؤشرات، الأبعاد

تمهيد:

أصبحت جودة العمل اليوم إحدى العوامل الأساسية في تحقيق الكفاءة والإنتاجية نظرا لدورها في تعزيز الأداء الوظيفي والاستقرار المهني والتي تعكس مدى قدرة المؤسسات على تحقيق أهدافها الاستراتيجية، كما تكتسب أهمية بالغة نظرا للمهام الحيوية التي يؤديها العاملون داخل هذه المؤسسات، والتي تتطلب بيئة عمل تتمتع بدعم والتحفيز المستمر. يهدف هذا الفصل إلى استكشاف مفهوم جودة العمل، حيث سيتم تناول تعريفه، ومؤشرات قياسه بالإضافة إلى أبعاده الأساسية، كما سيتم التركيز على العوامل المختلفة التي تسهم في نجاح جودة العمل داخل المؤسسات التربوية، مما ينعكس إيجابيا على الأداء العام ويعزز من تحقيق الأهداف التربوية المنشودة.

الفصل الثالث: جودة العمل في المؤسسة: المفهوم، المؤشرات، الأهمية، الأبعاد

2- مفهوم جودة العمل في المؤسسات التربوي:

تعد جودة العمل من المفاهيم الأساسية في الإدارة التربوية، كونها ترتبط بشكل كبير ومباشر بكفاءة الأداء الوظيفي وتحقيق الأهداف التعليمية، ولفهم هذا المفهوم لابد من التطرق الى تعريفه مؤشرات وأهميته.

1.2-تعريف جودة العمل:

"هي بيئة العمل التي تتوفر فيها جميع العوامل المادية والمعنوية والتي تنعكس على الموظف فيشعر بالأمان الوظيفي فيبذل أقصى جهد لخدمة المنظمة".¹

تعريف آخر: "هي تلك الجهود والممارسات الهادفة التي تستخدمها المؤسسات الإنتاجية ومنظمات الأعمال ومثلة في إدارة الموارد البشرية بغرض خلق مناخ عمل ملائم وحياة وظيفية أفضل للأفراد العاملين وإتباع حاجاتهم المعنوية والمادية من خلال توفير بيئة عمل آمنة وصحية، إتاحة فرص الترقية والتقدم، عدالة الأجور والمكافآت وكل ما من شأنه أن يساهم في تحقيق رفاهية الموارد البشرية وتعزيز إنتاجيتهم".²

" وجودة العمل ليست فقط مفهوم اداري، بل هي استراتيجية حيوية لتحقيق التميز والابتكار، ويظهر تأثيرها السلوكي من خلال زيادة الرضى الوظيفي، تحسين الأداء والقدرة على المنافسة في سوق متغير ومتطلب".³

نفهم من جملة التعريفات هذه ان جودة العمل هي جملة العوامل والظروف التي تضمن بيئة عمل ملائمة للموظفين والتي تنعكس عليه من خلال شعوره بالأمان الوظيفي كما أنها تساعد أيضا في توفير فرص النمو وتنمية العلاقات بين العاملين وبالتالي تحقيق المؤسسة لأهدافها الإستراتيجية، ولا تعتبر مفهوم اداري فقد بل تمتد لتشمل ابعاد أخرى كدورها الحيوي في تحقيق التميز والابتكار، وأثرها القوي على سلوك العاملين من خلال زيادة رضاهم الوظيفي وتحسين اداءهم من اجل المنافسة في السوق.

¹ انتصار طه عبد الوهاب، أثر جودة حياة العمل على قابلية العاملين للإنجاز بالمؤسسات، مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية، المجلد:04، العدد 11 يوليو 2024، ص 27

² بضياف زهير، حمزة حورية جودة حياة العمل كمدخل لتعزيز العمل اللائق، جامعة شاذلي بن جديد الطاهر 19 جوان 2023، ص 252

³ سعيد حسن القحطاني، منيرة حسين القحطاني، جودة حياة العمل وتأثيرها على السلوك الإبداعي للعاملين بقطاع شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية، مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة، ص14423.

الفصل الثالث: جودة العمل في المؤسسة: المفهوم، المؤشرات، الأبعاد

2.2- مؤشرات جودة العمل في المؤسسة :

إن جودة العمل تعد من أبرز المفاهيم التي ترتبط مع مدى راحة الفرد داخل البيئة المهنية مما يسهم بشكل كبير ومباشر في رفع مستوى الأداء والإنتاجية وعليه تم اقتراح جملة من المؤشرات ومن خلالها يمكن تقييم جودة العمل داخل المؤسسة:

1.2.2- نوعية العلاقات الاجتماعية:

التمثلة في الاعتراف بالعمل، الاحترام، الإصغاء الى الانشغالات احترام الزملاء وأوقات العمل، الاتصالات، الحوار الاجتماعي، المشاركة في اتخاذ القرارات.

2.2.2- نوعية منظمة العمل:

وتشمل نوعية تعليمات العمل، قدرة المنظمة على الدعم والمساعدة في حل المشاكل المتعلقة بالخلل الوظيفي، مسار التقدم الوظيفي، العراقيل والصعوبات، الإرهاق في العمل، الحماية من الأخطار بالمنظمة (الاضطرابات العضلية، الأخطار النفسية، الاجتماعية)

3.2.2- إمكانية الإنجاز والتطور المهني:

وتندرج في المكافآت، التدريب والتكوين، الحقوق المكتسبة، تطوير القدرات، ضمان المسار المهني.

4.2.2- التوافق بين حياة العمل والحياة العامة:

وتيرة وساعات العمل، الحياة الأسرية الترفيه.¹

تعكس هذه المؤشرات فعالية بيئة العمل ورفاهية الموظفين فمن خلالها يقاس مستوى التواصل والتعاون، بين الموظفين والإدارة مما يسهم هذا في تعزيز بيئة عمل صحية ومثمرة مما يظهر تقييم كفاءة الهيكل التنظيمي والعمليات الإدارية مدى فعالية تنظيم العمل وتنفيذ المهام.

¹ بن مومن أسماء، عداد حسن، جودة الحياة في العمل كمدخل لتحقيق الرفاه النفسي، مجلة الوقاية والأرغوميا، المجلد 07، العدد 01، ص 22-23

الفصل الثالث: جودة العمل في المؤسسة: المفهوم، المؤشرات، الأبعاد

وتعتبر الفرص المتاحة للموظفين لتطوير، مهاراتهم والارتقاء لمناصب أعلى مؤشرا على مدى إمكانية الإنجاز والنمو داخل المؤسسة، وأخيرا يقاس التوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية للموظف من خلال مؤشرات مثل مرونة العمل وأوقات الراحة، وهذا ما يعكس بدوره تأثير بيئة العمل على حياة العامة.

3.2- أهمية جودة العمل:

تمثل أهمية جودة العمل البذرة الأساسية لنجاح الكثير من المنظمات، إذا ما طبقت بأسلوب صحيح، من الإدارة والعاملين على حد سواء وذلك للسعي لإرضاء كافة الأطراف العاملة في المنظمة لذا من الضروري أن تسعى المنظمة جاهدة للاهتمام بجودة العمل، ويظهر لنا أنه يمكن النظر لها من وجهة نظر المنظمات حيث يرى أن العاملين السعداء اهم الأكثر أداء وظيفي والتزام تنظيمي ورغبة في البقاء في المنظمة و ولاء لها و أكثر إنتاجية وبالتالي جودة إنتاج وخفض التكاليف وتتجلى أهمية جودة العمل من خلال تأثيرها المباشر و الغير المباشر على الكثير من الظواهر والسلوكيات الإدارية في المنظمات، وتأثيرها بالمقابل على مجمل حركة المنظمة سواء في أداء مهامها وتحقيق أهدافها أو علاقاتها بالبيئة الخارجية وسواء كانت هذه العلاقات بين أفراد أو المنظمات، فقد أكدت العديد من البحوث والدراسات التطبيقية التي أجريت في بيئات مختلفة أن تحسين نوعية العمل له تأثير على الكثير من المخرجات التنظيمية الهامة، مما أوجد علاقات مباشرة ومعنوية بين طبيعة نوعية البيئة السائدة ومخرجات المنظمة، لذلك يرى البعض أن درجة نجاح أي منظمة على المدى البعيد متوقف الى حد كبير على قدرة المنظمة وخلق بيئة عمل ملائمة.¹

جودة العمل عنصر أساسي لنجاح المؤسسات، لأنها تساهم في رفع الأداء وتحقيق الأهداف، كما تؤثر بشكل إيجابي على سلوك العاملين وتعمل على تحفيزهم من خلال توفير بيئة عمل مستقرة وداعمة، وتتجلى أهميتها في تحسين العلاقات داخل المؤسسة وتعزيز الثقة والانتماء بين الموظفين والإدارة.

2.2- أبعاد جودة العمل:

تعتمد جودة العمل على جملة من الأبعاد المترابطة التي تشكل أساس الممارسة المهنية داخل المؤسسات، وتتجسد هذه الأبعاد في:

¹ يوسف حسين علي فارس، جودة حياة العمل ودورها في تعزيز الأداء الوظيفي، دراسة استطلاعية عن آراء العاملين في كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة القادسية، جامعة القادسية 2020-2021، ص80

الفصل الثالث: جودة العمل في المؤسسة: المفهوم، المؤشرات، الأبعاد

1.2.2- المشاركة في اتخاذ القرارات: تعتبر عملية اتخاذ القرارات نتاج العديد من المجهودات المشتركة من الآراء

والأفكار والاتصالات والتعليمات والتقييم الذي يقوم به العديد من الأفراد العاملين في المنظمة كما تتعدد وتتعدد¹ الأدوار التي يقوم بها المديرون في المنظمات المعاصرة بحث يصبح من الصعب إدارة تلك المنظمات من خلال فرد واحد فلا بد من التعاون بين المدير والمرؤوسين عند ممارسة المهام المتعددة.²

ويشير هذا البعد الى ان اشراك العاملين في صنع القرار يعزز لديهم الشعور بالانتماء والمسؤولية كما يفتح المجال أمام طرح الأفكار والمبادرات، وهذا ما يساهم في تحسين جودة العمل وتطوير أساليبهم

2.2.2- الأمن والاستقرار الوظيفي:

يعتبر الإحساس بالأمان من العوامل الهامة التي تؤدي الى الشعور بالراحة والاستقرار والانتماء لبيئة العمل والاطمئنان، فهو من الحاجات التي تؤدي وراءه استمرارية السلوك البشري واستقراره وتساهم في رفع الروح المعنوية، تحسن مستوى الأداء وزيادة الإنتاجية³

يتعلق هذا البعد بشعور العامل بالاطمئنان تجاهها استمراريته في العمل، وعدم الخوف من الطرد او فقدان المنصب بدون سبب وجيه، ويعتبر أيضا ضروري كونه يوفر بيئة العمل الخالية من التوتر والقلق، مما يسمح للعاملين بتركيز على أداء المهام بشكل أفضل، بالإضافة الى تحفيز العمال للاستثمار في تطوير مهاراتهم داخل نفس المؤسسة مما يخلق علاقة طويلة المدى مبنية على الثقة المتبادلة.

3.2.2- القيادة وأسلوب الإشراف:

إن من خصائص بيئة العمل المهمة هي العلاقات بين الرئيس ومرؤوسه بما لها من تأثير كبير عللا رضا العاملين من خلال جعلهم يقومون بتنفيذ القرارات التي يتخذها الرئيس على أتم وجه، إن العلاقات بين الرئيس ومرؤوسه هي علاقة

¹ فتحي محمد احمد سيف، أثر الممارسات إدارة الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على ديوان عام وزارة المالية في الجمهورية اليمنية، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير التنفيذي في الإدارة العامة، جامعة صنعاء، نوفمبر 2023، ص79

² فتحي محمد أحمد سيف، أثر الممارسات إدارة الأداء الوظيفي على جودة الحياة الوظيفية ص79

³ حرمة ضاوية، منال خليل، جودة حياة العمل وأثرها على تحسين أداء المواد البشرية، دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة أحمد راية، أدرار، 2020-2021، ص08

الفصل الثالث: جودة العمل في المؤسسة: المفهوم، المؤشرات، الأهمية، الأبعاد

تبادلية فكلما كانت تصرفات وسلوك الرئيس اتجاه مرؤوسه مصدرا لرضائهم عن أعمالهم، كان لذلك تأثيرا مباشرا على أدائهم ومن ثم إنتاجهم¹

ويعتبر هذا البعد أحد المحددات الجوهرية لجودة العمل، فالقائد الناجح هو الذي يعتمد أسلوبا تشاركيا وتحفيزيا يراعي فيه الجوانب الإنسانية للعاملين ويشجع على التواصل الفعال، ويوفر التوجيه المناسب دون اللجوء الى القمع أو السيطرة، كما ان أسلوب الإشراف الجيد يخلق بيئة عمل صحية تشجع على الإبداع وتعزز من كفاءة الإنتاجية.

3.2-عوامل نجاح جودة العمل في المؤسسة:

نجد عوامل نجاح جودة العمل في المؤسسة الأسس الأساسية التي تساهم في تحسين الأداء وتحقيق الأهداف ويتطلب ذلك بيئة ملائمة تدعم التطور المستمر وتعزز الكفاءة ومن هنا سأستعرض أهم العوامل المساهمة في ذلك والمتمثلة في:

1.3.2- نظام الاتصالات في المؤسسة:

تعتبر المؤسسة بيئة حيوية لمختلف الأنشطة الاتصالية الرسمية والتي تعرف بانها تبادل المعلومات او نشر الرسمية الخاصة بالمؤسسة وهي أداة مهمة في بناء العلاقات الاجتماعية مع الغير داخل أي تنظيم يتم من خلالها الحصول على المعلومات التي تساعد العمال على التطور والتقدم في وظائفهم من اجل تفعيل عملية فهم المعلومات التي تساعد العمال على التطور والتقدم في وظائفهم من اجل تفعيل عملية الفهم مما يسمح باكتساب المهارات الحسية الحركية للعمال.

و تتمثل أيضا في العلاقات ما بين الأشخاص و التي تنضج بين العمال وزملائهم تسمح لهم بالحصول على المعلومات الضرورية من اجل أداء مهام على اكمل وجه و التعرف احسين على البيئة الجديدة، مما يساهم في زيادة مشاركة الأفراد في تطوير قدراتهم و تنمية مهاراتهم وكذلك زيادة تكييفهم مع مناصب عملهم، كما تعتبر وسيلة لتوجيه العمال ونقل المعلومات و الأفكار وتوجيهات المتصلة بالأهداف المنشودة للمؤسسة، والغرض منه تحقيق الكفاءة و الفاعلية في العمل، وان توجيه العمال داخل مصالح العمل من طرف المشرف على العمل تتم وفق المعايير التالية:

-توجيه المرؤوسين واعطائهم تعليمات خاصة بالعمل.

¹ فخري أمين عبد الله مريبط الجبوري، دور جودة حياة العمل في تعزيز الالتزام التنظيمي دراسة حالة، في مديرية إحصاء صلاح الدين، جامعة الموصل،

الفصل الثالث: جودة العمل في المؤسسة: المفهوم، المؤشرات، الأبعاد

-شرح طريقة أداء عمل المرؤوسين¹

-إعطاء المرؤوسين معلومات عن الإجراءات والممارسات الخاصة بالعمل. .

-إعطاء المرؤوسين معلومات عن مدى تقدمهم في الإنجاز.

-تحديد اهداف وسياسات العمل للمرؤوسين.

-تدريب المرؤوسين ورفع مهاراتهم.

-نصح المرؤوسين ومساعدتهم في حل مشاكلهم.

والعكس صحيح ان كانت الاتصالات الإدارية غير كافية، وهو ما يحمل العمال غير قادرين على فهم هذه التعليمات

مما يؤثر على معنوياتهم ونفسياتهم وإنتاجهم.²

2.3.2-نظم المقترحات في المؤسسة:

ان جودة حياة العمل الجديدة وبرامج مشاركة العاملين تعترض أن العاملين لديهم أفكار جديدة، وأن مسؤولية الإدارة هي متابعة وتطبيق هذه الأفكار منة خلال تعلم المقترحات، حيث يقوم العامل بتقديم المقترح لمشرف وسيط، وبعد تلقي التعليمات من المشرف، يقوم العامل بإعادة كتابة الاقتراح وإعادة عرضه على المشرف

للمراقبة النهائية، ثم ترفع الفكرة بعد ذلك الى مكتب نظام الاقتراح حيث تسجل وترسل للأفراد في المنظمة الذين يطورون تلك الفكرة عندما تتم عملية التطوير ترفع توصية من مكتب نظام الاقتراح ويتبعها عملية تغذية مرتدة للعمال، وفي حال قبول الفكرة، تتم مكافأة العامل المقترح والمشاركين في التطوير، وإن نجاح أي نظام اقتراح ليعتمد على التزام قوي، من الإدارة العليا، ويجب على كل منظمة أن تخلق بيئة عمل تحترم فيها على فكرة مطروحة سواء كانت بجدية أو غير جدية.

2.3.3-مجهودات المنظمة في تطوير جودة العمل:

¹ بن خالد عبد الكريم، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية

بولاية أدرار، أطروحة للحصول على شهادة الدكتوراه في العلوم في علم النفس العمل وتنظيم، جامعة وهران2، 2016_2017، 32.33

² المرجع نفسه، 33.32.

الفصل الثالث: جودة العمل في المؤسسة: المفهوم، المؤشرات، الأبعاد

ان جهود المنظمة عامل ضروري لنجاح الجودة الوظيفية، وذلك منه خلال الاستخدام الأمثل لقدراتها التنظيمية والإدارية لتسيير وترشيد سبل التوظيف بين أهداف العاملين وأهداف المنظمة كما يشير الباحثين في المجال التنظيمي، وبشكل عام تركز الجهود المبذولة لتحقيق جودة العمل على الأبعاد والعناصر التالية عما يرى.¹

- توفير بيئة عمل صحية وامنة.
- إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعومة لأداء العاملين.
- المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع.
- إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة وتشبع طموحات العاملين.
- عدالة نظم الأجور والمكافئات والحوافز المادية، والمعنوية.
- إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي.
- إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية والكفاءة.
- توفير فرق عمل متكاملة.
- العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين.²

2.3.3-مجهودات المنظمة في تطوير جودة العمل:

ان جهود المنظمة عامل ضروري لنجاح الجودة الوظيفية، وذلك منه خلال الاستخدام الأمثل لقدراتها التنظيمية والإدارية لتسيير وترشيد سبل التوظيف بين أهداف العاملين وأهداف المنظمة كما يشير الباحثين في المجال التنظيمي، وبشكل عام تركز الجهود المبذولة لتحقيق جودة العمل على الأبعاد والعناصر التالية عما يرى.

- توفير بيئة عمل صحية وامنة.
- إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعومة لأداء العاملين.
- المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع.
- توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي.

¹ بن خالد عبد الكريم، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، ص33

² المرجع نفسه، ص33.34.

الفصل الثالث: جودة العمل في المؤسسة: المفهوم، المؤشرات، الأبعاد

-إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة وتشجيع طموحات العاملين.

-عدالة نظم الأجور والمكافئات والحوافز المادية، والمعنوية.

-إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي.¹

فيما يلي سأعرض مختصر لأهم العوامل المذكورة بهدف توضيح مضمونها ودورها في تعزيز جودة العمل داخل المؤسسة: يعد نظام الاتصال عنصراً أساسياً لتحقيق الفعالية التنظيمية إذا تضمن إنسانية المعلومات، ويعزز التفاهم والمشاركة بين مختلف الفاعلين داخل المؤسسة، يساهم في خلق بيئة عمل قائمة على الشفافية والتعاون، أما نظام المقترحات، فهو وسيلة فعالية لتحفيز روح المبادرة لدى العاملين، حيث يمنحهم الفرصة للمساهمة بأفكارهم وأراءهم من خلال آلية تسمح بتقييم المقترحات وتمييزها، مما يشعر الموظف بقيمته داخل المؤسسة.

وفي السياق نفسه تبذل المؤسسة مجهودات متنوعة لتحسين جودة العمل، مثل تحسين الظروف المهنية، توفير الأمن والاستقرار الوظيفي، ضمان العدالة في الأجور، دعم التكوين المستمر، وتكييف مناصب العمل مع قدرات وتطلعات الأفراد، وهو ما يعزز من دافعية العمال ويدعم الأداء العام للمؤسسة.

¹ بن خالد عبد الكريم، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، ص34

الفصل الثالث: جودة العمل في المؤسسة: المفهوم، المؤشرات، الأهمية، الأبعاد

خلاصة الفصل:

يعد مفهوم جودة العمل من المفاهيم المركزية في الدراسات التنظيمية والتربوية المعاصرة، نظرا لارتباطه الوثيق بمستوى أداء الأفراد وكفاءتهم المهنية داخل المؤسسة. وفي إطار المؤسسات التربوية، تتجلى أهمية جودة العمل في كونها محددًا أساسيًا لتحقيق بيئة مهنية مستقرة ومحفزة تسهم في تطوير الأداء التربوي وتحقيق أهداف النظام التعليمي.

وقد تم في هذا الفصل التطرق الى مفهوم جودة العمل بوصفها البيئة التي تتوفر فيها جملة من العوامل المادية والمعنوية التي تتيح للعامل الشعور بالأمان الوظيفي من اجل بذل أقصى جهد لخدمة المنظمة. كما برزت أهميته من خلال دورها في تعزيز الرضا الوظيفي، الحد من التوتر المهني ...، أما أبعاد جودة العمل فتمثلت في المشاركة في اتخاذ القرارات، توفر الأمن والاستقرار الوظيفي، وفعالية القيادة وأساليب الإشراف المتبعة داخل المؤسسة.

واختتم الفصل بعرض عوامل نجاح جودة العمل، والتي ترتبط بمدى فعالية نظام الاتصالات داخل المؤسسة، وجود نظم مقترحات تشجع على المبادرة والمشاركة، الى جانب حرص الإدارة على تحسين بيئة العمل وتبني ممارسات تدعم جودة الأداء.

الفصل الرابع:

دور الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل في

المؤسسة

الفصل الرابع: دور الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل في المؤسسة

تمهيد:

يعد الاتصال النقابي أحد الآليات الأساسية التي تساهم في تحسين جودة العمل داخل المؤسسة التربوية، حيث يشكل وسيلة فعالة للتواصل مع النقابة ومختلف الفاعلين في بيئة العمل، من خلال تبني أساليب اتصال واضحة ومنظمة، وتستطيع النقابة من خلاله لعب دور مهم في معالجة مختلف المشاكل المهنية والاجتماعية التي تواجه العمال، والدفاع عن حقوقهم ومطالبهم.

وفي ظل التطورات الحاصلة في مجال الاعلام وتكنولوجيا الاتصال، أصبح من الضروري على النقابات مواكبة هذه التغيرات وذلك من خلال اعتمادها على وسائل الاعلام المختلفة وشبكات التواصل الاجتماعي التي أصبحت اليوم أداة مهمة ومحورية في التعبئة والتوعية ونقل المعلومات. ولا ننسى الرقمنة التي أصبحت توجهها معاصرا يفرض على كل الفاعلين الاجتماعيين، ومن بينهم النقابة، حيث يجعل من تبني تقنيات الاتصال الرقمي ضرورة ملحة لتحسين الأداء النقابي وتطويره.

ومن هذا المنطلق، تناول هذا الفصل والذي كان بعنوان دور الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل في المؤسسة، ثلاث محاور رئيسية تمثلت في: الاتصال النقابي كآلية لتحسين بيئة العمل، الاعلام كرافد للاتصال النقابي وأخيرا أهمية الرقمنة في تطوير الممارسة النقابية.

الفصل الرابع: دور الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل في المؤسسة

1.1.4. الاتصال النقابي كآلية لتحسين بيئة العمل:

يعد الاتصال النقابي أحد الآليات الأساسية التي تعتمد عليها التنظيمات النقابية في تأدية أدوارها داخل المؤسسات خاصة فيما يتعلق بالدفاع عن حقوق العمال المشروعة وتحسين ظروفهم المهنية والاجتماعية، حيث يمثل هذا النوع من الاتصال جسرا يربط بين القاعدة العمالية والإدارة، في كونه يتيح نقل انشغالات العمال ومطالبهم، تحفيز التفاعل بين مختلف الفاعلين في المؤسسة والتنسيق، مما يكتسب أهمية بالغة في معالجة مشاكل بيئة العمل، سواء تعلق الأمر بسوء التنظيم، الضغط المهني، غياب التحفيز، وذلك من خلال توفير فضاء للحوار والنقاش من أجل إيجاد حلول واقعية وفعالة مما يساهم في بناء بيئة عمل أكثر استقرارا وعدلا.

1.1.4. الاتصال النقابي وتحفيز الموارد البشرية في بيئة العمل:

- الاتصال وادماج الموارد البشرية:

"إن الرئيس الناجح هو الذي يعرف كيف ينقل إدارته من الحسن إلى الأحسن وتحقيق الأهداف المرجوة في أقرب وقت وبأقل تكلفة وينال رضا مرؤوسيه. وتتحقق قدرة الرئيس هذه عن طريق توفير مناخ من الثقة المتبادلة في الإدارة العليا والمستويات الإدارية الأخرى، فكلما وجد هذا المناخ امتلك الرئيس القدرة على تعويض جزء من مهامه، هذا ما يجعل خطوط الاتصال مفتوحة وتزداد درجة فعالية نمط المشاركة في المسؤولية واتخاذ القرار. ومن هنا فإن تعويض سلطات الرئيس إلى مساعديه أو إلى مرؤوسيه يساعد على نطاق إشرافه".¹

يمثل الاتصال في هذه الفقرة العمود الفقري لنجاح أي مؤسسة عبر دمج الأفراد ضمن مشروع جماعي مشترك، إذ يختصر دوره في خلق تواصل فعال بين مختلف المستويات مما يؤدي إلى التحكم في الطاقات البشرية وتحقيق أهداف المؤسسة. أما في السياق النقابي داخل المؤسسات، نجد أن الاتصال النقابي يقوم بالدور نفسه، حيث يعمل على ادماج العمال ضمن الأطر النقابية مما يسهل عملية تفعيل مشاركتهم في الدفاع عن حقوقهم واقتراح الحلول للمشاكل. ويعتبر ركيزة أساسية في تحسين جودة العمل بالمؤسسة من خلال إشراكهم الفعال في الحياة النقابية وتوحيد جهودهم نحو تحقيق الأهداف المشتركة.

¹برقية سهيلة، عريف عبد الرزاق، أساليب الاتصال التنظيمي ودورها في تفعيل الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، عدد: 24، جوان 2016، ص 221.

الفصل الرابع: دور الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل في المؤسسة

- الاتصال كأداة لتحفيز الموارد البشرية:

" إن استخدام العلاقات الإنسانية كقوة دفع وتأثير في الأداء يتوقف على تصميم نظام ايجابي وفعال من الحوافز، يعمل على إثارة كافة القوى الحركية في الفرد والتي تؤثر في سلوكه وتصرفاته، وكلما كانت عملية التوافق بين الدوافع إلى العمل والحوافز موجودة في المؤسسة ومكتملة، كلما كانت فعالية الحافز في إثارة أنواع السلوك مطلوبة أكثر، بمعنى إن تحقيق التوافق بين الحاجيات التي يشعر بها الفرد وبين وسائل اشباع تلك الحاجيات.

ولعل الاتصال داخل المؤسسة من أهم أنواع نظم التحفيز التي يؤثر على تكوين أنماط العلاقات الإنسانية، حيث عن طريقه يمكن التعرف على رغبات الأفراد وحاجاتهم، ويتم ذلك بعدة طرق وأساليب منها المقابلات والاجتماعات والتقارير والشكاوى.... الخ فالالاتصال الناجح الذي يأخذ الصبغة الإنسانية تكون نتائجه واضحة على سلوك المرؤوسين من الناحية الإنتاجية والاجتماعية".¹

ما يشير اليه هذا الطرح نجد بان العلاقات الإنسانية أداة تحفيزية تهدف الى تحسين بيئة العمل، بحيث تعتمد على استخدام نظام اتصالي ناجح يصل بين العامل ومحيطه المهني، فيؤثر على أداءه وسلوكه وتصرفاته. كلما كانت عملية التواصل بين الفرد والآخرين في محيط العمل فعالة ومتكاملة، كلما كانت سليمة وقادرة على بناء سلوك مطلوب أكثر، مما يحقق التوازن بين الحاجيات التي يعبر عنها الفرد، وبين مصالح المؤسسة. وتؤكد هذه الفقرة على ان الاتصال الناجح لا يقتصر فقط على نقل المعلومات فقط بل يمتد ليحدث تأثيرا في الأداء والسلوك، ويؤدي الى خلق بيئة مهنية إيجابية تدفع الافراد نحو تحقيق التوازن بين حاجياتهم الشخصية ومتطلبات المؤسسة.

ومن هذا الاقتباس يمكن استنتاج دور الاتصال النقابي في تحفيز العاملين داخل المؤسسة على بناء علاقات مبنية على الثقة والالتزام المتبادل من خلال قنوات اتصال مفتوحة وفعالة تتيح التعبير عن الانشغالات والمطالب، مما يخلق شعورا بالأمان والدعم، كما انه يساهم في التحفيز على بذل مجهودات إضافية لتحسين الأداء باعتبارهم شركاء فاعلين في صنع القرار والدفاع عن بيئة العمل.

¹ برقية سهيلة، عريف عبد الرزاق، أساليب الاتصال التنظيمي ودورها في تفعيل الموارد البشرية في المؤسسة، ص 221.

الفصل الرابع: دور الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل في المؤسسة

- الاتصال وتغيير سلوك العاملين:

" تستند العملية الاتصالية على الجوانب النفسية السلوكية للعاملين باعتبار أن العامل أو المسئول الناجح يجب أن يبدأ من نقطة الفهم الكامل للقوى النفسية الضرورية التي تقود السلوك الإنساني، ويوضح علماء النفس إن إحداث التغيير في السلوك يمكن أن يتخذ أكثر من شكل واحد.

ففي المجال الإداري يعتمد الكثير من الرؤساء على السلطة كقوة رسمية إلى حد بعيد في اتصالاتهم بمروسيهم بهدف إحداث تغيير في سلوكهم، والسلطة من وجهة نظر ممارستها هي أداة لضبط سلوك العاملين والمروسين وتحقيق النظام والتجانس بينهم، وكذلك التنسيق بين جهودهم ورقابة أعمالهم تحقيقاً للأهداف.

أما من وجهة نظر المروسين فالسلطة التي يتمتع بها الإداري ليست كافية بل الأهم هو كيفية استخدام هذه السلطة، فقد يؤثر هذا الاستعمال على حسن اتصال الرؤساء والمروسين وقد ينقطع الاتصال بلا رجعة إذا ما اسيء استخدامه لذا يطلق على هذا النمط الأسلوب الاستبدادي.

أما بالنسبة للإعداد والتشويق كوسيلة للتأثير في سلوك العاملين فإن الرئيس يقوم بمحاولة تغيير سلوك مروسيه عن طريق إقامة علاقات طيبة بينهم مع استغلال هذه العلاقات في تحقيق الأهداف اعتماداً على الناحية النفسية لهؤلاء العاملين كالحاجة إلى الأمن والتعاطف والتقدير".¹

تستند عملية الإصلاح أو التغيير على تفعيل السلوك الإيجابي للعاملين مع ضرورة تكييفه مع متطلبات العمل الجديد، إذ يعتبر الاتصال وسيلة فعالة للتأثير في العاملين، عبر اعتماد خطط اتصالية واضحة تستهدف تعديل سلوك الافراد والرفع من درجة التوافق بينهم وبين أهداف المؤسسة، فالرسائل الاتصالية المدروسة تساهم في تحقيق التغيير الإيجابي عبر نشر ثقافة تنظيمية تقوم على المشاركة والانخراط الفعلي في تحقيق الأهداف المسطرة.

¹ برقية سهيلة، عريف عبد الرزاق، أساليب الاتصال التنظيمي ودورها في تفعيل الموارد البشرية في المؤسسة، ص 221.

الفصل الرابع: دور الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل في المؤسسة

جد الاتصال النقابي يقوم بنفس المهمة، اذ يسعى الى تغيير السلوك النقابي من خلال حملات توعية، لقاءات دورية، وبيانات مدروسة. والهدف منه هو خلق تحول في وعي العمال والمنخرطين، بحيث ينتقلون من مرحلة السلبية واللامبالاة الى مرحلة المشاركة الفعالة وتحمل المسؤولية في الدفاع عن حقوقهم المهنية، والمطالبة بتحسين ظروف العمل وبالتالي الإسهام المباشر في رفع جودة العمل، وغرس ثقافة الانخراط الجماعي والمشاركة في التوعية من اجل تحقيق أهداف النقابة والمؤسسة معا.

4.1.2. الاتصال النقابي كوسيلة للدفاع عن حقوق العاملين:

تعد النقابة من أبرز الهياكل التي ظهرت بهدف حماية الطبقة العمالية والدفاع عن مصالحها داخل مختلف مجالات العمل، فقد نشأت هذه التنظيمات من حاجة العمال الى قوة جماعية تواجه بها التحديات التي يظهرها سوق العمل، عبر أدوات وآليات متعددة من أبرزها الاتصال النقابي، كما يساهم في بناء علاقة متوازنة بين العامل والمؤسسة، وكذا تحسين الأجور والدفاع عن الحقوق المشروعة له. " أصبحت النقابة في نظر العمال الهيئة الوحيدة لحماية حقوقهم".¹ أي ان النقابة تعد الهيئة القادرة على حماية حقوقهم والدفاع عن مطالبهم المهنية والاجتماعية، هذا التحول في نظر العمال لم يأت من فراغ، بل هو نتيجة مباشرة لفعالية الاتصال النقابي الذي يعد حلقة الوصل الأساسية بين النقابة وقاعدتها العمالية.

كما يساهم الاتصال النقابي في " رفع قيمة العامل في المجتمع وتحسين أوضاعه الاجتماعية... كما يكافح من أجل مساعدة العامل على تفعيل أدواره المؤثرة في المؤسسة والمجتمع على حد سواء".²

بمعنى الاتصال النقابي أداة فعالة في تعزيز مكانة العامل داخل المؤسسة والمجتمع وهذا ما يمكن العامل من إدراك حقوقه وواجباته داخل محيطه المهني والاجتماعي وهكذا يصبح العامل ليس مجرد منفذ قرارات بل طرفا فاعلا ومؤثرا في سير المؤسسة. ويسعى الاتصال النقابي أيضا الى " الاهتمام بالأمور الثقافية للعمال، حيث لا تكتفي بفتح دورات

تثقيفية

¹ سنوسي عبد الكريم، النقابة العمالية وتأثيرها على القرار في المؤسسة المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد: 10 العدد: 01، 2022، ص394.

² شهرزاد لبصير، سوسيولوجيا الحركات العمالية مطبوعة بيداغوجية في علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، ص20.

الفصل الرابع: دور الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل في المؤسسة

تعليمية بل تهتم بنشر الكتب الثقافية وتوزيعها على العمال مجاناً والقيام بالبحوث والدراسات العلمية الهادفة الى تطوير العمل النقابي وتحسين ظروف العمل".¹

لا يقتصر على الاتصال النقابي الاهتمام بالمطالب المهنية فقط، بل يهتم أيضاً بتطوير الجانب الثقافي والتعليمي للعمال، هذا ما يجعل منها ركيزة أساسية في بناء عامل واع يعكس بالإيجاب على المؤسسة والمجتمع ككل. ويتمثل دور الاتصال النقابي في "وضع تشريع اتفاقي ملزم يصحبه دور آخر لا يقل أهمية، انه تمثيل العمال في المجتمع الدولي العمالي".²

أي ان دور الاتصال النقابي لا يقتصر على صياغة اتفاقات جماعية ذات طابع ملزم فقط، بل يمتد ليشمل وظيفة تمثيلية لا تقل أهمية، تتمثل في إيصال صوت الطبقة العاملة ضمن الأطر والمحافل الدولية.

ويظهر دور الاتصال النقابي أيضاً في "الدفاع عن حقوق العمال، يتجلى في أبرز حالاته في ممارسة حق الاضراب الذي لا يكون الا جماعياً... فالإضراب هو توقف جماعي عن العمل بهدف تلبية مطلب مهني للعمال".³

يلعب الاتصال النقابي دوراً هاماً في حماية حقوق العمال، ويظهر هذا الدور بشكل واضح من خلال ممارسة حق الإضراب، فهو يعتبر وسيلة للدفاع عن مطالبهم المهنية، ويتمثل في التوقف المنظم عن العمل للضغط على أصحاب القرار من أجل تحقيق تلك المطالب.

تشجيع العمال على المشاركة فالأنشطة النقابية وعمليات صنع القرار " يتحمل ممثلي النقابات العمالية مسؤولية تشجيع العمال على المشاركة في الأنشطة النقابية وعمليات صنع القرار، وضمان سماع أصواتهم وتلبية احتياجاتهم".⁴

أي ان من مهام الاتصال النقابي تشجيع العمال للمشاركة في الأنشطة النقابية والمساهمة في بلورة القرارات من المهام الجوهرية التي يعمل على تحقيقها ممثلو النقابات.

3.1.4. الاتصال النقابي ودوره في معالجة مشاكل بيئة العمل:

¹ شهرزاد لبصير، سوسيولوجيا الحركات العمالية مطبوعة بيداغوجية في علم الاجتماع التنظيم والعمل، ص20

² زين العابدين علي بتيش، دور النقابات في الدفاع عن حقوق العمال، مركز الصحراء للدراسات والاستشارات، <https://www.essahraa.net>، 06 ماي 2025، 14:20.

³ المرجع نفسه.

⁴ الدليل الإرشادي، المبادئ التوجيهية لممثلي نقابة العاملين في الغزل والنسيج والألبسة / الأردن، ص13.

الفصل الرابع: دور الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل في المؤسسة

تعد بيئة العمل من بين أبرز العوامل التي تؤثر على كفاءة العاملين وأداءهم داخل المؤسسات، إلا أنها تواجه العديد من التحديات والمشاكل التي تعيق ذلك، وهنا يبرز الاتصال النقابي كأداة تنظيمية فعالة تتيح للعاملين التعبير عن انشغالهم ونقل احتياجاتهم وتبليغ اقتراحاتهم للإدارة. وتكمن فعاليته في تعرف على مواطن الخلل داخل بيئة العمل وتبليغ اقتراحاتهم للإدارة. وتكمن فعاليته في تعرف على مواطن الخلل داخل بيئة العمل ووسيلة لتعزيز التوازن بين مصالح الإدارة والموظفين، لما ينعكس بالإيجاب على الأداء العام للمؤسسة.

بما أن النقابية منظمة دائمة من العمال الاجراء فهو يهدف الى حل مشاكل ضعف التواصل في بيئة العمل ومن أبرزها: "تحسين ظروف العمل والمحافظة على العمال من الأخطار التي تعترضهم داخل العمل وخارجه".¹

"التواصل الفعال أساسا في بناء الثقة وتعزيز العلاقات في بيئة العمل".²

أي ان الاتصال النقابي يساعد في تحسين ظروف العمل وحماية العمال من الاخطار، سواء في العمل أو خارجه. والتواصل الجيد بين النقابة والعمال مهم لأنه يبني الثقة ويقوي العلاقة بينهم، مما يساهم في خلق بيئة عمل آمنة ومتعاونة. اضافة إلى ذلك، "تعد الاحتكاكات والتوترات جزءا من الحياة العملية، ومع ذلك يمكن للتواصل الفعال أن يقلل من حدتها وتأثيرها السلبي. عندما يكون هناك تواصل مفتوح وصريح، يتم توفير فرص لتبديد الاحتكاكات وحل النزاعات

بشكل بناء. يساهم التواصل الفعال في تعزيز التفاهم وتقديم الدعم العاطفي والاحترام المتبادل بين الأفراد مما يساعد على خلق بيئة عمل صحية وإيجابية".³

ومن أبرز الأسباب التي تؤدي لوجود صراعات في بيئة العمل "سوء التفاهم بين الموظفين، حيث يختلف أسلوب التواصل من فرد إلى آخر، وهذا ما يؤدي إلى سوء التفاهم، ومن الأسباب الأخرى هي عدم تفهم الشخص"⁴

¹ شهرزاد لبصير، سوسيولوجيا الحركات العمالية، ص13

² مازن عثمان، أهمية التواصل الفعال في بيئة العمل، <https://www.linkedin.com>، 23 ماي 2023، 23:44.

³ المرجع نفسه.

⁴ التواصل في بيئة العمل حلول مشاكل ضعف التواصل في بيئة العمل، <https://hr-excellence.netK>، 23 ماي 2025، 00:16.

الفصل الرابع: دور الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل في المؤسسة

لأسباب غيره في التواصل والتحدث وهذا ما يخلق مشاكل عديدة يصعب حلها، ومما يأتي دور التواصل الفعال التي يمكن أن تخفف من حدة الصراعات وحجمها بطريقة فعالة".¹

وبالتالي يساهم الاتصال النقابي في تحسين ظروف العمل وحماية العمال، ويقلل من حدة الصراعات داخل بيئة العمل، حيث يساعد على حل الخلافات بطريقة سليمة ويخلق جوا من الاحترام المتبادل بين الافراد.

2.4. الاعلام والتحول الرقمي في دعم الاتصال النقابي:

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم وبالأخص في مجال الاعلام والاتصال، أصبح الاعلام النقابي وسيلة ضرورية للتوعية والتعبئة والدفاع عن حقوق العمال، كما تبرز أهميته بشكل خاص في تغطية الاحداث الكبرى كأحداث الأول من ماي الذي استخدم لنقل الاحتجاجات التي تطالب بتقليل ساعات العمل والتعبير عن انشغالات ومطالب العمال. ولم يعد الاعلام النقابي يقتصر على الوسائل التقليدية فقط بل توسع ليشمل الوسائط الرقمية وشبكات التواصل الاجتماعي التي مكنت هاته الأخيرة من الوصول السريع الى المنخرطين والتفاعل معهم بشكل مباشر. كما أدت الرقمنة هي الأخيرة الى تغيير جذري في أساليب الاتصال النقابي، حيث جعلت من التفاعل أسرع وأكثر ديناميكية، مما ساهم في تعزيز فاعلية النقابات وتحسين جودة العمل داخل المؤسسات.

1.2.4. دور الاعلام النقابي في التعبئة والتوعية:

قبل التطرق للدور الذي يلعبه الاعلام النقابي في عمليتي التعبئة والتوعية، يجدر بنا أولا الوقوف عند مفهوم الاعلام النقابي كونه يشكل أحد الركائز الأساسية التي تعتمد عليها النقابة في نقل المضامين التوعوية والتحسيسية. "لقد ارتبط مفهوم الاعلام النقابي بنشأة التنظيم النقابي؛ حيث اهتمت التنظيمات العمالية منذ تكوينها ونشأتها بالأعلام كأحد وسائلها النضالية لإيصال رسالتها في مختلف الاتجاهات، وخاصة للإعلان للقواعد العمالية عن الأنشطة والبرامج التي تقوم بها والقضايا التي تتبناها، والمطالب التي تناضل لتحقيقها بما ينسجم ويستجيب لتطلعات وطموحات وآمال العمال".²

¹ التواصل في بيئة العمل حلول مشاكل ضعف التواصل في بيئة العمل، <https://hr-excellence.netK>، 23 ماي 2025، 00:16.

² سلامة أبو زعيتر، الإعلام النقابي ضرورة عمالية، <https://www.maannnews.net>، 12 مارس 2025، 18:25.

الفصل الرابع: دور الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل في المؤسسة

ويعني ذلك ان الاعلام النقابي ظهر مع نشأة التنظيمات النقابية، واعتبر وسيلة أساسية لإيصال رسائل النقابات للعمال والجمهور الخارجي. وتمثل دوره في البرامج والأنشطة والقضايا التي تدافع عنها النقابات من خلاله، بالإضافة الى التعبير عن القضايا المطالب التي يسعى العمال لتحقيقها، والهدف من هذا الاعلام تمثيل طموحات وغايات العمال والتفاعل معهم لتعزيز قوتهم وتماسكهم داخل العمل النقابي.

ويظهر دور الاعلام النقابي في التعبئة والتوعية فيما يلي:

- "يلعب دورا مهما في تحديد هوية الحركات العمالية والحفاظ على وحدتها ونشر ثقافتها ودعم نضالاتها
 - وهو يضطلع بوظيفة معرفية تتوفى الارتقاء بمستوى الوعي بقضايا العمال وحقوقهم.¹
 - كما انه يعد وسيلة تواصل وتفاعل بين فئات العمال، وبين الإطارات النقابية لتعزيز وحدتهم وبلورة اهتماماتهم بوصفها طبقة ذات حقوق نقابية واقتصادية واجتماعية.
 - كما انه يشكل وسيلة من وسائل التواصل والتفاعل مع مختلف فئات المجتمع".²
- للإعلام النقابي دور كبير في بناء هوية الحركة العمالية والحفاظ على وحدتها، من خلال نشر الثقافة النقابية وتعزيز روح التضامن بين العمال. كما يُعد أحد أشكال النضال الذي يهدف إلى توضيح قضايا العمال داخل المجتمع والدفاع عنها. ويقوم بدور تثقيفي يساهم من رفع مستوى الوعي لدى العمال بحقوقهم وواجباتهم. بالإضافة إلى ذلك، فهو يمثل وسيلة للتواصل والتفاعل بين مختلف فئات العمال وبين النقابات، مما يساعد على تقوية الروابط الداخلية وتوضيح مطالبهم ومواقفهم كطبقة اجتماعية لها حقوق نقابية واقتصادية. كما يساهم في بناء قنوات تواصل مع بقية فئات المجتمع لدعم هذه القضايا والاهتمام بها.
- " ويتحدد الدور الحقيقي للإعلام النقابي من خلال تمثله واستجابة محتويات خطط وبرامج التنمية الشاملة وفلسفتها وأهدافها الرئيسية بقصد بسطها على القواعد العمالية لإشاعة الوعي السياسي التنموي لديهم³

¹ فوزية زعموش، دور التكوين والإعلام النقابي في ترقية الممارسات النقابية في الجزائر، جامعة قسنطينة 1 الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، عدد: 39، جوان 2011، ص 178.

² فوزية زعموش، دور التكوين والإعلام النقابي في ترقية الممارسات النقابية في الجزائر، ص 178.

³ المرجع نفسه.

الفصل الرابع: دور الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل في المؤسسة

"من جهة والسعي لممارسة عملية الحوار والمناقشة من أعلى الى أسفل ومن أسفل الى أعلى بقصد إنضاج الأفكار وخلق الشروط الملائمة لتبني فلسفة وأهداف التنمية الشاملة من طرف العمال من جهة ثانية، ومن ثمة تحويل عملية الاقتناع بصحة فلسفة وسياسة وأهداف التنمية الشاملة الى مساهمة عملية في الميدان من جهة ثالثة باعتبار ان التطبيق هو محك صحة النظرية وصوابها".¹

يظهر الدور الحقيقي للإعلام النقابي من خلال مدى قدرته على فهم خطط التنمية الشاملة والمساهمة في توصيل أهدافها وأفكارها الرئيسية للعمال بطريقة مبسطة، حتى يساعدتهم على زيادة وعيهم وفهمهم للقضايا السياسية والتنموية. ومن جهة أخرى، يجب أن يشجع الإعلام النقابي على الحوار بين المسؤولين والعمال، بحيث يسمع كل طرف من الآخر، بهدف تطوير الأفكار وخلق بيئة مناسبة تجعل العمال يقتنعون بأهمية هذه الخطط ويؤمنون بها. وبعد ذلك، لا يكفي أن يقتنع العمال فقط، بل من المهم أن يشاركوا بأنفسهم في تنفيذ هذه الخطط على أرض الواقع، لأن التطبيق العملي هو الطريقة الحقيقية للتأكد من نجاح هذه الأفكار وصحتها.

4.2.2. الاعلام النقابي في الأحداث الكبرى (اول ماي عيد العمال):

شهد العالم في القرن التاسع عشر تحولات كبيرة وجذرية مست كل من الجانب الاجتماعي والاقتصادي نتيجة الثورة الصناعية التي أدت بدورها الى بروز طبقة عمالية جديدة واجهت ظروف عمل قاسية وطويلة دون حقوق تذكر، في هذا السياق نشأت حركات عمالية طالبت بتحسين ظروف العمل، وكان من أهم مطالبها تحديد يوم عمل بثمان ساعات، وتعد أحداث شيكاغو 1886 نقطة محورية في تاريخ النضال النقابي العالمي، حيث شهدت مواجهات دامية بين العمال والسلطات، وهنا كان للإعلام النقابي دور أساسي في تنظيم الحركة النقابية ونشر وعيها، وقبل التطرق لدور الاعلام النقابي لابد ان نفصل قليلا في سرد تلك الأحداث.

شهدت مدينة شيكاغو مشاركة واسعة من العمال في إضراب عام 1886، حيث شارك حوالي 400 ألف عامل من مختلف الفئات، مما أدى إلى توقف العمل في العديد من المصانع والمعامل. كان هذا الإضراب جزءاً من نضال أوسع يقوده اتحاد العمل الأمريكي لإقرار يوم عمل قانوني مدته ثماني ساعات. وبحسب إحدى الصحف المحلية، الدخان لم يتصاعد من مداخل المصانع والمعامل العالية، بل اتسمت الأمور بأجواء السبت". وكانت شيكاغو حينها بكونها مركز

¹ المرجع نفسه.

الفصل الرابع: دور الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل في المؤسسة

الاحتجاجات، حيث كان الأناركيون في طليعة الحركة العمالية، مما جعل المدينة محورًا للنشاط النقابي البارز ومساهمة رئيسية في حركة تحديد ساعات العمل.

عرفت الأيام اللاحقة تصعيدًا عنيفًا، أبرزها تفجير ساحة هايماركت، الذي خلف ضحايا من صفوف الشرطة والمتظاهرين، وأدى إلى محاكمة العديد من النقابيين، بعضهم أُعدم لاحقًا، مثل الصحفي العمالي أوغست سبايز، في سابقة تؤكد حجم التوتر بين السلطة والنقابات. هذه الأحداث الدامية كانت لحظة فارقة في تاريخ العلاقات المهنية، ومهدت إلى إعلان الأول من ماي كيوم عالمي لتخليد نضال العمال

كان للإعلام النقابي في شيكاغو دور بارز في توحيد الطبقة العاملة ونشر الأفكار النضالية ففي عام 1884 صدرت أول صحيفة يومية أناركية في العالم باسم *Chicagoer Arbeiter-Zeitung*، إلى صحف أخرى¹ أخرى بلغات متعددة تستهدف المجتمعات المهاجرة. كان لهذه الصحف توزيع واسع، إذ تجاوز عدد النسخ 26 ألف نسخة في عام 1886، وكانت تقيم فعاليات متنوعة من محاضرات ونزهات لتعزيز التضامن الطبقي. هذه الأنشطة الإعلامية والثقافية عززت التنظيم النقابي ورفعت من وعي العمال بمطالبهم، مما أثار قلق أصحاب المصانع الذين سعوا لتفكيك تلك الروابط".²

في هذا السياق، كان للإعلام النقابي دور محوري في تأطير النضالات العمالية وتوحيد صفوف العمال. فبالإضافة إلى دوره في تغطية الأحداث، ساهم في رفع وعي العمال وتحفيزهم على المطالبة بحقوقهم. وتبين من خلال ذلك انه لم يكن مجرد أداة لنقل الأخبار، بل شكّل منبرًا للنقاش والنضال المشترك، وأداة تحفيز وتعبئة، وكان فاعلاً مباشراً في سيورة التغيير الاجتماعي. وقد ساعد ذلك في خلق رأي عام عمالي واعٍ بمطالبه و متمسك بحقوقه، مما أعطى للحركة النقابية بعداً جماهيرياً منظماً.

¹ ستيفن، نبذة مختصرة عن عيد العمال، <https://libcom.org> 14 افريل 2025، 19:22.

² ستيفن، نبذة مختصرة عن عيد العمال. 337.

الفصل الرابع: دور الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل في المؤسسة

3.2.4. تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على فعالية الاتصال النقابي.

شهدت النقابات تحوُّلاً جذرياً في أساليب التواصل والتنظيم، حيث انتقلت من العمل الميداني التقليدي المرهق، والذي كان يتطلب حضوراً جسدياً وتوزيع منشورات وتنظيم لقاءات مباشرة، إلى اعتماد آليات رقمية فعالة بفضل تطور التكنولوجيا. فقد أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي أداة محورية في الوصول إلى الأعضاء المحتملين، والتفاعل معهم بشكل مرن وسريع. وفي هذا السياق، ورد في إحدى المراجع أن:

"قبل الاتصال الرقمي، كان على النقابات طرق أبواب أعضائها المحتملين، وجمعهم في قاعات النقابات، وتوزيع المنشورات، وبذل جهد بدني أكبر. أما الآن، ومع التكنولوجيا، فيمكن للنقابات التواصل مع أعضائها المحتملين عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والرسائل النصية، والمكالمات الهاتفية، وغيرها الكثير".¹ يُبرز هذا الاقتباس التحول الواضح

في ديناميكية العمل النقابي من الجهد الميداني المباشر إلى استخدام الوسائط الرقمية كوسيلة بديلة وفعالة، ما يعكس مرونة النقابات في التكيف مع الوسائل الجديدة لتوسيع قاعدتها الجماهيرية

وقد أكدت دراسة ميدانية أجريت على جمعيات محلية بولاية ورقلة بالجزائر على أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في دعم أداء منظمات المجتمع المدني، مشيرة إلى أنها أصبحت أداة لا يمكن الاستغناء عنها في إنجاح الأنشطة، والتعريف بالبرامج والمشاريع، وجذب المنخرطين والمتطوعين، إضافة إلى تحسين التواصل مع الجمهور. حيث جاء في نص الدراسة:

"

¹ أنواع النقابات واستراتيجيات تنظيم النقابات الأكثر شيوعاً، <https://callhub.io/blog/trade-union/union-organizing-strategies> / 15

الفصل الرابع: دور الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل في المؤسسة

أن شبكات التواصل الاجتماعي تلعب دورا هاما في دعم وتحسين أداء منظمات المجتمع المدني في الجزائر (...). كما رفعت من مستوى رضا الفئات المستفيدة من نشاطات الجمعية (...). وأصبحت من بين الوسائل الأكثر تأثيرا في المحيط الاجتماعي.¹

ويتضح هنا الأثر الملموس الذي أحدثته شبكات التواصل الاجتماعي في تحسين فعالية العمل الجماعي، ويدعم افتراض أن التكنولوجيا الحديثة قد عززت من قدرة النقابات على الأداء المهني والتأثير المجتمعي.

وفي دراسة أجريت من طرف الباحث الأردني حلتهم سليم علاونة حول الموضوع ذاته، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التي أكدت أن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من قبل النقابات أسهم في تحسين التفاعل مع الأعضاء، وزيادة المشاركة، ورفع الوعي النقابي، إضافة إلى تسهيل الوصول إلى الفئات المستهدفة، مما ساعد على تقوية بنية النقابات وتنظيمها الداخلي. "خلصت الدراسة إلى تأكيد الجمعيات عينة الدراسة استفادتها من مساعدة شبكات التواصل الاجتماعي في التعرف على اهتمامات المحيط الاجتماعي والفئات المستهدفة وبدرجة كبيرة مما يدل على إدراك الجمعيات لأهمية شبكات التواصل الاجتماعي"².

ويتبين مما سبق أن شبكات التواصل الاجتماعي لم تعد مجرد وسيلة ترفيه أو تواصل فردي، بل أصبحت أداة استراتيجية في يد النقابات ومنظمات المجتمع المدني لتوسيع نفوذها، وتحقيق أهدافها، ومواكبة التحولات الاجتماعية والتقنية المعاصرة.

4.2.4. أثر التحول الرقمي على آليات الاتصال النقابي في المؤسسة.

¹ خالد كانون، دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم وترقية أداء منظمات المجتمع المدني في الجزائر دراسة ميدانية لعينة من الجمعيات بولاية ورقلة نموذجاً، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم تخصص علم الاجتماع السياسي، جامعة الجزائر 2، 2016_2017، ص

² حاتم سليم العلاونة، دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحفيز المواطنين الأردنيين على المشاركة في الحراك الجماهيري، ورقة مقدمة للمؤتمر السابع عشر بعنوان ثقافة التغيير، جامعة فيلادلفيا، عمان الأردن، 2012، ص 29_30

الفصل الرابع: دور الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل في المؤسسة

أحدث التحول الرقمي نقلة نوعية في طبيعة الممارسة النقابية، حيث لم تعد النقابات، قادرة على أداء أدوارها التقليدية بم عزل عن الوسائط الرقمية. وفي هذا السياق، جاء في النص أن: "ومن المتوقع أن تسهم الرقمنة في تراجع عضوية النقابات" ¹...، وهو ما يشير إلى أن التحول الرقمي قد يؤدي إلى فتور الانخراط النقابي، بسبب تراجع حضور النقابات في الفضاء الواقعي مقابل تمددها غير المتوازن في الفضاء الرقمي، ما يستوجب من النقابات التربوية تكييف أدائها الاتصالية لضمان بقاء قنوات التواصل فعالة. كما ورد في نفس المصدر أن: "الرقمنة تؤثر على وجه التحديد على الوظائف النقابية بشكل كبير" ²، وهو ما يعكس التحول في طبيعة الأدوار النقابية، إذ أصبحت الوظائف الأساسية مثل التعبئة، والتفاوض، ونقل الانشغالات، ترتبط بشكل مباشر بمدى إتقان النقابة لاستخدام الوسائط الرقمية وتكييف استراتيجياتها مع أدوات الاتصال الحديثة. ومن جهة أخرى، أشار النص إلى أن: "تظهر تلك البيانات استبعاداً كبيراً للعمالة المنخفضة المهارة وظهور طلب محدد على مهارات رقمية" ³، ما يعني أن النقابات مطالبة اليوم بدور مضاعف يتمثل في تأطير المنخرطين، خاصة الفئات التربوية الأقل دراية بالتحول الرقمي، ومرافقتهم عبر الاتصال التكويني التوعوي. ويُدعم هذا المعطى بما ورد في العبارة: "في السنوات الأخيرة، تصدرت محاور الكفاءة التقنية للعمالة المهارة ومشتغلي المكاتب وعمال التجميع، فقد ارتفعت بنسبة 60% إلى 70% ³، وهي نسبة تبرز حجم الطلب المتزايد على المهارات التقنية والرقمية، ما يفرض على النقابات التربوية إدراج البعد الرقمي في صلب برامجها التكوينية وخططها التواصلية.

وعليه، فإن الرقمنة لا تُعد تهديداً في حد ذاتها، بل فرصة لإعادة هيكلة الاتصال النقابي على أسس تكنولوجية أكثر فعالية، تسمح بتوسيع دائرة المشاركة، وتسريع إيصال المعلومة، وتعزيز التفاعل المستمر بين النقابة والأساتذة داخل الوسط التربوي.

¹ جيل فيسار، النقابات العمالية في الميزان، ورقة صادرة عن مكتب الأنشطة العمالية التابع لمنظمة العمل الدولية، ص 64.

² جيل فيسار، النقابات العمالية في الميزان.

³ المرجع نفسه.

الفصل الرابع: دور الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل في المؤسسة

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل، يتبين لنا ان الاتصال النقابي يلعب دورا محوريا في تحسين جودة العمل داخل المؤسسات، خاصة عند الاعتماد على أساليب واضحة وفعالة بحيث تسمح للعمال بإيصال انشغالاتهم والتفاعل مع محيطهم المهني، كما ان معالجة المشاكل المتعلقة ببيئة العمل والدفاع عن الحقوق المهنية والاجتماعية المشروعة للعمال لا يمكن ان تتم الا بوجود قناة اتصال نقابية نشطة ومنظمة.

علاوة على ذلك أثبت الإعلام بمختلف وسائطه دوره في دعم الاتصال النقابي، سواء من خلال نقل المعلومات او التوعية والتعبئة، خاصة فيما يخص الفترات التي شهدت أزمات واحتجاجات كاحتجاج الفاتح ماي من سنة 1886. وفي السياق نفسه، ظهرت الرقمنة كأداة حديثة تسمح بتطوير الأداء النقابي وتوسع من دائرة التأثير، عبر التواصل السريع والمستمر مع المنخرطين.

وفي الأخير يمكن القول ان الجمع بين الاتصال النقابي الفعال والاعلام بمختلف أشكاله، والرقمنة، يشكلان اليوم ضرورة ملحة لتحسين جودة العمل وتعزيز الممارسة النقابية.

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

تمهيد:

يعد هذا الفصل من أهم الفصول في الدراسة كونه يتمحور حول الجانب التطبيقي الذي يترجم الجانب المنهجي والنظري الى واقع ملموس، من خلال عرض وتحليل المعطيات الميدانية المتحصل عليها من أدوات البحث المعتمدة، والمتمثلة في الاستبيان والمقابلة. ويهدف الفصل الى فهم واقع الاتصال النقابي في المؤسسات التربوية الجزائرية من وجهتي نظر الأساتذة وأعضاء النقابات، والوقوف عند طبيعة التواصل التي تمارسها النقابة، وأثرها على جودة العمل داخل هذه المؤسسات.

تم توزيع الاستبيانات على عينة من أساتذة التعليم الثانوي، كما تم إجراء مقابلات مع مجموعة من ممثلي النقابات النشطة في قطاع التربية بولاية تيارت وأفراد فاعلين فيها. وفي هذا الفصل قمت بعرض نتائج الاستبيان وفق محاور الدراسة الثلاثة تليها قراءة تحليلية للمقابلات، ثم تقديم النتائج العامة المتحصل عليها. ويختتم الفصل بجملة من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تعزيز فعالية الاتصال النقابي داخل المؤسسات التربوية الجزائرية وتحسين جودة العمل بها.

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

1.2.4-تقديم أداة الإستبيان:

تم الاعتماد على أداة الإستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات الميدانية من عينة من أساتذة التعليم الثانوي بولاية تيارت، بهدف رصد آرائهم حول واقع الاتصال النقابي داخل المؤسسات التربوية الجزائرية، وانعكاساته على جودة العمل. ومن خلال هذا الجزء من الفصل سيتم التركيز على عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال محاور الإستبيان الثلاثة.

2.2.4-عرض وتحليل نتائج الاستبيان:

أ/البيانات الشخصية للمبحوثين:

جدول رقم(01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	25	41.7%
أنثى	35	58.3%
المجموع	60	100%

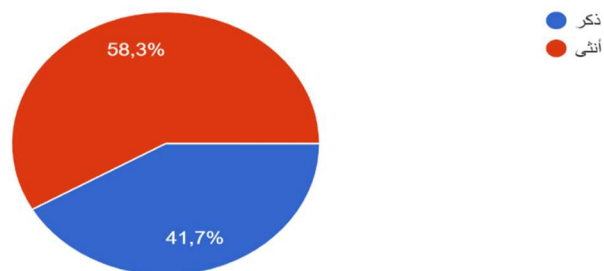
يظهر الجدول أعلاه تكرارات أفراد لعينة الدراسة اذ بلغ حجمهم 60 فردًا، والملاحظ أن عدد الإناث قدر بنسبة 58.3% في حين قدر عدد الذكور بنسبة 41.7% منه نستنتج أن أغلب العينة إناث اخر الإحصاءات التي قدمتها الوكالة الوطنية للتشغيل والتي كانت سنة 2019 أوضحت نتائج التحقيق حول التشغيل التي أشرف عليها الديوان الوطني للإحصائيات أو وجود المرأة في سوق العمل شهد تزايدًا مستمرًا.¹

¹ الوكالة الوطنية للتشغيل: ارتفاع عدد النساء بسوق التشغيل سنة 2019، <https://www.aps.dz> ، 15ماي 2025، 16:02.

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

شكل رقم (01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

الجنس البيانات الشخصية
60 réponses



جدول رقم (02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة
أقل من 25 سنة	1	1.7%
من 25 الى 35	30	50%
من 36 الى 46	25	41.7%
أكثر من 46 سنة	4	6.7%
المجموع	60	100%

يظهر الجدول أعلاه تفاوت أعمار أفراد العينة حيث قدرت النسبة الأكبر بـ 50% وهم الفئة التي تتراوح أعمارهم من 25-35 يليها فئة 36-46 سنة بنسبة 14.7% وآخر نسبة والتي قدرت بـ 1.7% والتي تتراوح أعمارهم أقل من 25

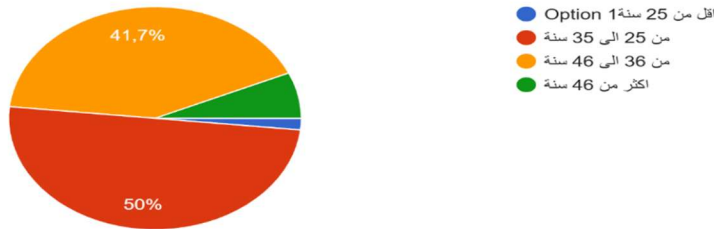
سنة .

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

اعتباراً لفئتين (أقل من 25) و من (25-35) تمثلان فئة الشباب وعليه فإن فئة الشباب في هذه الدراسة تمثل ما نسبة 51.7 من إجمالي المبحوثين، وهي بذلك تمثل الأغلبية ما يعكس الطابع الشبابي للعينة المدروسة، وبعد هذا المعطى مهماً لفهم آراء واتجاهات المشاركين نظراً لما تتميز به هذه الفئة من حيوية وانخراط في الحياة المهنية، وكونها تمثل الفئة الأكثر تفاعلاً مع التحولات الحديثة داخل المؤسسة التربوية.

الشكل رقم (02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن
60 réponses



الجدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الأقدمية

سنوات الأقدمية	التكرار	النسبة
من سنة إلى 10 سنوات	34	56.7%
من 11 إلى 20	21	35%
من 21 إلى 30	3	5%
أكثر من 30 سنة	2	3.3%
المجموع	60	100%

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

يمثل الجدول أعلاه عدد سنوات الأقدمية حيث قدرت النسبة الأكبر في المبحوثين 76.7% والتي تتراوح ما بين سنة الى 10 سنوات تليها فئة من 10 الى 20 سنة بنسبة 35% ثم فئة من 21 الى 30 والتي قدرت بنسبة 5% أما التي تمثل نسبة ضئيلة والتي قدرت بـ 3.3% هم فئة أكثر من 30 سنة.

زتبين هذه النتائج الى كون أغلب المشاركين في الدراسة ينتمون الى فئة الشباب وهو ما يفسر ارتفاع نسبة أصحاب الأقدمية القصيرة (من سنة الى 10 سنوات) بإعتبار ان فئة الشباب عادة ماتكون في بدايات مسارها المهني ما يجعلها أكثر احتكاكا بتحديات الأولى للعمل وأكثر حساسية اتجاه ظروف الممارسة و مستوى الجودة في بيئة العمل

الشكل رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الأقدمية

عدد سنوات الأقدمية
60 réponses



الجدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

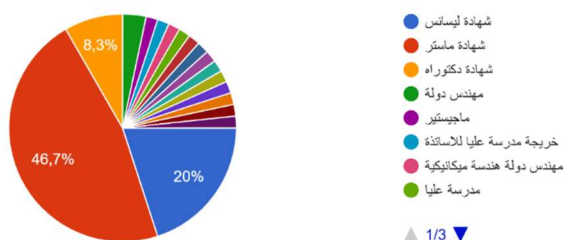
سنوات الأقدمية	التكرار	النسبة
شهادة ليسانس	34	56.7%
شهادة ماستر	21	35%
شهادة دكتوراه	3	5%
مؤهل آخر	2	3.3%
المجموع	60	100%

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

يوضح الجدول أن النسبة الأكبر من المبحوثين يحملون شهادة الماستر بنسبة 46.7% يليهم أصحاب المؤهلات الأخرى (والتي تختلف من خريج مدرسة عليا للأساتذة مهندس دولة ماجستير) بنسبة 25% أما حملة شهادة الليسانس فبلغت نسبتهم 20% في حين لا تتجاوز نسبة الحاصلين على شهادة الدكتوراه 8.3% وتشير هذه النتائج ان عينة الدراسة تتمتع عمومًا بمستوى علمي، ينعكس من خلال النسبة المرتفعة لحملة شهادة الماستر وخريجي المدارس العليا، مما يعكس تكويننا أكاديميًا متينًا لدى أغلب الأساتذة كما أن وجود فئة الحاصلين على شهادات عليا متخصصة كماجستير و الدكتوراه وخريجي المدارس العليا للهندسة والتقنيات يعزز من تنوع الخلفيات العلمية ويمثل حضورًا للنخبة داخل العينة.

الشكل رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي
60 réponses



1/3 ▼

الجدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوع العقد

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

نوع العقد	التكرار	النسبة
دائم	52	86.7%
مستخلف	6	10%
متعاقد	2	3.3%
المجموع	60	100%

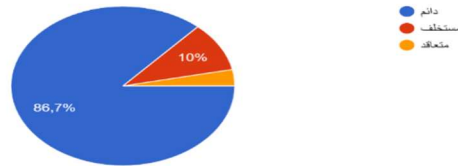
يوضح

الجدول أعلاه ان أغلب الأساتذة المشاركين الاستبيان يشتغلون بعقود دائمة بنسبة 86.7% في حين ان الأساتذة المستخلفين يمثلون 10% أما المتعاقدون فتمثيلهم ضعيف بنسبة 3.3%

هذا التوزيع يدل على ان العينة تتكون أساساً من موظفين مستقرين في مناصبهم ما يعزز مصداقية آرائهم حول الاتصال النقابي وجودة العمل نظراً لتراكم الخبرة لديهم واستقرارهم المهني، كما ان تمثيل فئة الأساتذة غير الدائمين ولو بنسبة أقل يمكن أن يقدم بعداً إضافياً من حيث تنوع وجهات النظر ، "وكما وضع وزير التربية في قرار الترسيم الذي يخص الأساتذة المتعاقدين الذين كانوا متواجدين في مناصب شغل شاغرة نهائياً عند تاريخ صدور اول رئيس الجمهورية وأكد وزير التربية بلعابد ان عملية الترسيم ستعطي القطاع مزيداً من الاستقرار بعدج ادماج 62 ألف أستاذ كانوا متعاقدون".¹

الشكل رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوع العقد

نوع العقد
60 réponses



¹ 21 ماي 2025، 13:12: <https://alfadjeur.dz>: قرار ترسيم الأساتذة المتعاقدين اتخذهم رئيس الجمهورية وتم تنفيذ الأمر بالإحكام

الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

الجدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة

مكان الإقامة	التكرار	النسبة
مدينة	40	66.7%
شبه حضري	14	23.3%
ريف	6	10%
المجموع	60	100%

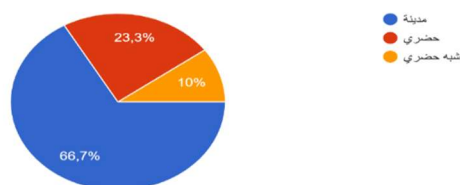
تشير

معطيات الجدول أعلاه مكان إقامة عينة الدراسة حيث أظهرت النتائج ان أغلبية الأساتذة يقيمون في المدينة بنسبة 66.7% بينما يقيم حوالي 23.3% في مناطق شبه الحضري، وباقي الذين يمثلون نسبة 10% يقيمون في مناطق ريف.

هذا التوزيع يسمح لفهم تأثير البيئة على ظروف العمل و الاندماج المهني فكما نرى غالبية الأساتذة الذين يعيشون في المدينة تكون ظروفهم المهنية والمعيشية أكثر استقراراً من حيث توفر وسائل النقل، المنشآت التربوية والمرافق الصحية والاجتماعية في المقابل المقيمون في المناطق شبه الحضرية والريف قد يواجهون صعوبات إضافية مثل بعد المسافة عن مقرات العمل، نقص الوسائل والخدمات مما قد يؤثر على راحتهم النفسية ومستوى رضاهم

الشكل رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة

مكان الإقامة
60 réponses



الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب اللغة المفضلة للتواصل

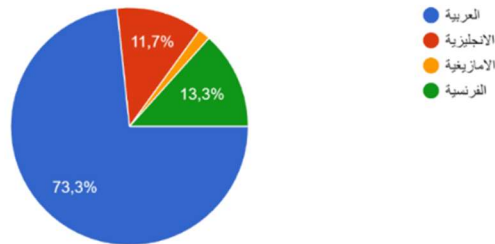
اللغة المفضلة للتواصل	التكرار	النسبة
العربية	44	73.3%
الانجليزية	7	11.7%
الامازيغية	1	1.7%
الفرنسية	8	13.3%
المجموع	60	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه ان الغالبية من افراد العينة يفضلون اللغة العربية للتواصل بنسبة 73.7% تليها الفرنسية بنسبة 13.3% ثم الإنجليزية بـ 11.7% بينما جاءت الامازيغية في المرتبة الأخيرة بنسبة 1.7% هذه النتائج، عن واقع لغوي يعكس البيئة الاجتماعية و الثقافية التي ينتمي اليها الأساتذة، حيث تبقى اللغة العربية اللغة الام و الأكثر تداولاً في الحياة اليومية و المهنية الخيار الأول للتواصل العام سواء في الفضاء المهني او خارجي أما تفضيل بعض الافراد للغة الفرنسية و الإنجليزية فيمكن تفسير بخلفياتهم التعليمية او اختصاصهم الاكاديمية خصوصا في التخصصات العلمية والتقنية حيث نجد هاتان اللغتان حاضرتين في التكوين الجامعي و المراجع العلمية في حيث ان النسبة الضعيفة كانت اللغة الامازيغية لأسباب ديمغرافية وثقافية.

الشكل رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب اللغة المفضلة للتواصل

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

اللغة المفضلة للتواصل
60 réponses



ب/المحور الأول: أنماط الاتصال النقابي لدى أساتذة التعليم الثانوي.

الجدول رقم (08): يوضح درجة التواصل بين الأساتذة والنقابة داخل المؤسسة التربوية

النسبة	التكرار	درجة التواصل بين الأساتذة والنقابة داخل المؤسسة التربوية
10%	6	بشكل كبير
43.3%	26	بشكل متوسط
46.7%	28	بشكل ضعيف
100%	60	المجموع

يظهر أعلاه الى ان اغلب المبحوثين يرون ان مستوى التواصل بينهم وبين النقابة داخل المؤسسة التربوية يتراوح بين

الضعيف بنسبة 46.7% والمتوسط بين 43.3% في حيث يرى 10% فقط ان التواصل يتم بشكل كبير

يبرز هذا التوزيع وجود قصور واضح في فعاليات قنوات الاتصال بين الأساتذة والنقابة على مستوى المؤسسة حيث ان

حوالي نصف العينة تصنف العلاقة بالتعسفية وهي النسبة لا يمكن تجاهلها كونها تعكس نوع من غياب التفاعل المستمر

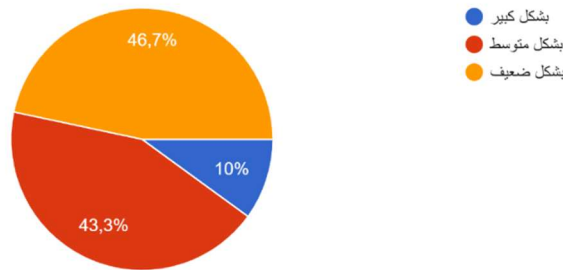
الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

بين الطرفين وهي النسبة التي وصفت العلاقة بمتوسط فهي تدل على وجود اتصال جزئي او غير منتظم ولا يرتقي الى الى المستوى المطلوب الذي يضمن اشتراك فعلي للأساتذة في النقاشات والمستجدات المتعلقة بحقوقهم المهنية وظروف عملهم.

اما النسبة الضعيفة التي اشارت الى وجود تواصل كبير التي تؤكد على وجود تفاعل نقابي داخل المؤسسات، تكون ناجحة عن اختلاف في مستوى التنظيم النقابي بين ثانوية وأخرى عن عوامل تتعلق بشخصية الممثل النقابي ومدى مبادرته.

الشكل رقم (08): يوضح التواصل بين الأساتذة والنقابة داخل المؤسسة التربوية

- هل يوجد تواصل بينك وبين النقابة داخل مؤسستك؟ المحور الأول: أنماط الاتصال النقابي
60 réponses



الجدول رقم (09): الوسائل التي تعتمد عليها النقابة في التواصل معكم

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

الوسائل التي تعتمد عليها النقابة في التواصل معكم	تكرار	نسبة
البيانات المكتوبة	38	63.3%
التواصل المباشر الفردي	17	28.3%
وسائل التواصل الاجتماعي	14	23.3%
الاجتماعات الدورية	10	16.7%
المكالمات الهاتفية	05	8.3%
الاجتماعات عن بعد	01	1.7%
اخرى	07	11.7%

وتشير نتائج السؤال الخاص بالوسائل التي تعتمد عليها النقابة في التواصل مع الأساتذة الى ان الوسيلة الأكثر استخداما في التواصل مع الأساتذة هي البيانات المكتوبة 63.3% وما يعكس اعتماد النمط التقليدي في إيصال المعلومات من طرف من يمثلهم رغم بساطتها، الا انها تعد وسيلة ذات اتجاه واحد وغالبا ما تفتقر الى التفاعل المباشر مما يضعف في حيوية الاتصال وبحول العملية التواصلية مجرد للمعلومات دون التفاوض او التغير عن الآراء

كما تظهر النتائج اعتمادا متفاوتا على وسائل أكثر مرونة وحدثة مثل الاتصال المباشر الفردي 28.3% ووسائل التواصل الاجتماعي 23.3% اما يدل على المحاولات المحدودة للاستفادة من أدوات الاتصال الحديثة، اما الوسائل التي يفترض استخدامها لتعزيز المشاركة الجماعية والنقاش الحي، مثل الاجتماعات الدورية 16.7% والاجتماعات عن بعد 1.7% فهي نسبة غائبة مما يضعف ديناميكية العمل النقابي داخل المؤسسة.

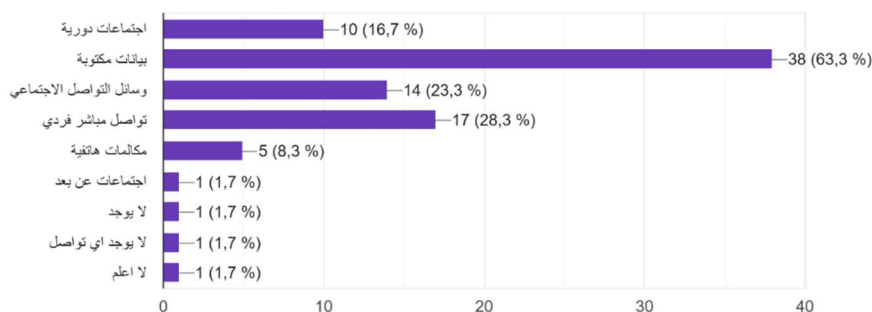
في حين ان نسبة 8.3% فقط اشارت الى استخدام المكالمات الهاتفية، وهي وسيلة يفترض أكثر شخصية وسرعة، الا ان ضعف استخدامها يؤدي الى غياب سياسة تواصل فعالة ومباشرة مع الافراد

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

الشكل رقم (09): الوسائل التي تعتمد عليها النقابة في التواصل معكم

ماهي الوسائل التي تعتمد عليها النقابة في التواصل معكم ؟

60 réponses



الجدول رقم (10): يمثل اللغة المستخدمة في الاتصال النقابي

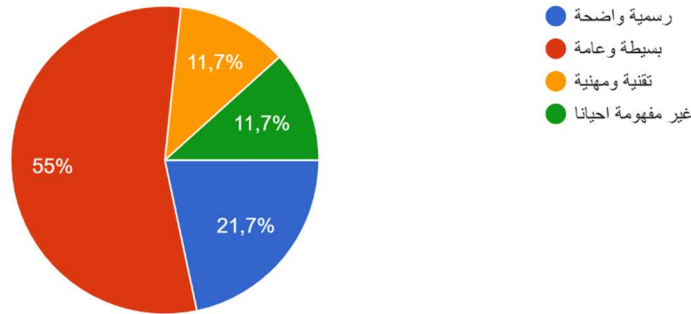
النسبة	التكرار	اللغة المستخدمة في الاتصال النقابي
21.7%	13	رسمية واضحة
55%	33	بسيطة وعامة
11.7%	7	تقنية ومهنية
11.7%	7	غير مفهومة احيانا
100%	60	المجموع

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

تشير نتائج الجدول ان نسبة الأكبر من المبحوثين والمقدرة بـ 53% اعتبروا ان اللغة المستخدمة في الاتصال النقابي داخل المؤسسات التربوية هي بسيطة وعامة، هذا يعكس أسلوب النقابة في اتل خطاب الموجه للأساتذة بسيط وذلك راجع لدور النقابة في تبسيط المعلومات وجعلها مفهومة دون استعمال مصطلحات معقدة، في المقابل يرى 21.7% المبحوثين ان اللغة المعتمدة رسمية و واضحة، مايدل على ان فئة من الأساتذة تتلقى محتوى نقابي مضبوط من حيث الشكل والمضمون، وهو مايعكس بعض ممثلي النقابة للتمسك بالطابع الرسمي للخطابات والمراسلات النقابية، اما الفئة التي وصفت اللغة بأنها تقنية ومهنية فلا تتجاوز 11.7% مما يظهر ضعفا في توضيف المصطلحات المرتبطة بالمجال التربوي او النقابي بشكل متخصص، وقد يشير ذلك الى افتقار النقابة في بعض الأحيان الى خطاب مهني دقيق جهة أخرى اشارت النتائج ان نسبة 11.7% من المبحوثين صرحت بأن اللغة غير مفهومة أحيانا وهو مؤشر سلبي بين وجود خلل في إيصال المعنى للمبحوثين سواء بسبب الصياغة او عدم ملائمة الفهم العام للأساتذة مع الأسلوب المستخدم، وهذا مايؤثر سلبا على فعالية الاتصال.

الشكل رقم (10): يمثل اللغة المستخدمة في الاتصال النقابي

كيف تصف اللغة المستخدمة في الاتصال النقابي ؟
60 réponses



الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (11): يوضح المشاركة في أنشطة التنظيمات النقابية

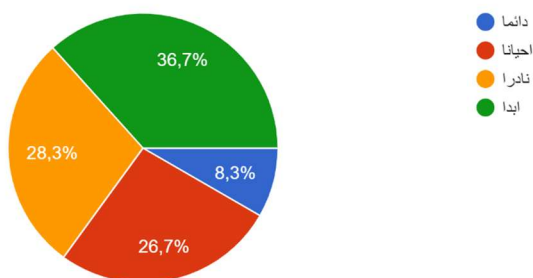
النسبة	التكرار	المشاركة في أنشطة التنظيمات النقابية
8.3%	5	دائما
26.7%	16	أحيانا
28.3%	17	نادرا
36.7%	22	أبدا
100%	60	المجموع

تشير نتائج الجدول الى ان اغلبية المبحوثين لا يشاركون بانتظام في الأنشطة النقابية حيث أجاب 36.7% بأنهم لا يشاركون ابدا 28.3% يشاركون نادرا وهذا يدل ما مجموعه 65% من العينة تقريبا غير منخرطين فعليا في العمل النقابي كالاتجاهات والاجتماعات وغيرها سواء بشكل كلي او جزئي، في المقابل نجد ان فقط 26.7% يشاركون أحيانا و3.8% يشاركون دائما، وتبرز هذه النتائج ضعف انخراط الأساتذة في الفعل النقابي المباشر وهذا ما قد يكون نتيجة عدة أسباب محتملة، كضعف الحوافز او غياب الثقة في فعالية العمل النقابي او حتى الضغط المهني ما يجعلهم يفضلون الحياد او المتابعة من بعيد.

الشكل رقم (11): يمثل في المشاركة أنشطة التنظيمات النقابية

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

ما مدى مشاركتكم في أنشطة التنظيمات النقابية مثل الاجتماعات او المؤتمرات او الاحتجاجات ؟
60 réponses



الجدول رقم (12): يمثل في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة من طرف النقابة

النسبة	التكرار	استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة من طرف النقابة
15%	9	دائما
36.7%	22	أحيانا
25%	15	نادرا
23.3%	14	أبدا
100%	60	المجموع

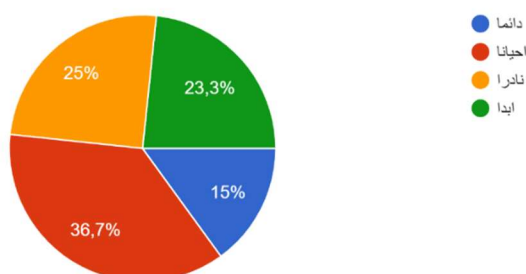
الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

تشير نتائج الجدول ان استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة من طرف النقابة في التواصل مع الأساتذة لا يزال محدود، فقد افاد 16% من المبحوثين يؤكدون على استخدامها دائما في حيث أشار 36.7% ان استخدامها يتم أحيانا و 25% قالو انه نادرا ما يتم استخدامها اما الباقي والذين تتراوح نسبة 23.3% انها لا تستخدم ابدا

توضح هذه النتائج ان رغم وجود مؤشرات إيجابية على استعمال بعض الوسائل التكنولوجية الا ان هذا الاستخدام لا يزال غير منتظم ولا يشمل الجميع مما يعكس حاجة النقابات الى تعزيز دورها وتحسين آليات التواصل الالكتروني مع الأساتذة.

الشكل رقم (12): يمثل في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة من طرف النقابة

هل يتم استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة من طرف النقابة للتواصل معكم ؟
60 réponses



الجدول رقم (13): أبرز الصعوبات التي تعيق الاتصال بين الأساتذة والنقابة

النسبة	التكرار	أبرز الصعوبات التي تعيق الاتصال بين الأساتذة والنقابة
26.7%	16	ضعف التنظيم
31.7%	19	ضعف الوسائل التقنية
41.7%	25	عدم التفاعل
100%	60	المجموع

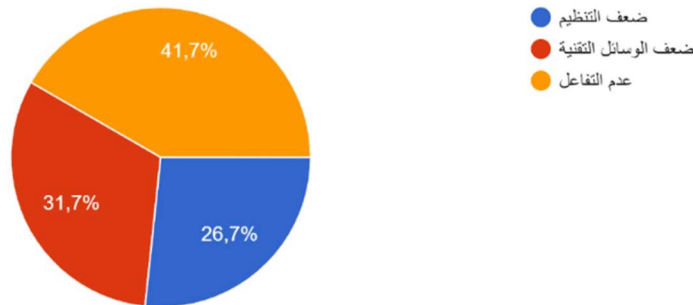
الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

يوضح الجدول أعلاه أبرز العوائق التي تعترض الاتصال بين الأساتذة والنقابة، حسب آراء الباحثين والتمثل في عدم التفاعل بنسبة 41.7% وتمثل النسبة الأكبر ضعف الوسائل التقنية بنسبة 31.7% وأخيرا ضعف التنظيم بنسبة 26.7%

تشير هذه النتائج الى ان العائق الأساسي يتمثل في ضعف الاستجابة والتجاوب من طلائف النقابة، ما قد يخلق حالة من الفتور في العلاقة بينها وبين الأساتذة، مما يشيّر الى ضرورة تعزيز التواصل والتفاعل المستمر. اما العامل الثاني والمتمثل في ضعف الوسائل التقنية فهو يؤكد مرة أخرى على ماتم تسجيله في الأسئلة السابقة أي نقص التوضيف الفعال لتكنولوجيا الاعلام والاتصال ما ينقص من تحقيق اتصال سريع وفعال. في حيث الإجابة بضعف التنظيم قد يشير وجود مشاكل داخلية تخص التسيير كعدم انتظام في عقد الاجتماعات واللقاءات وغيرها من المشاكل وهذا ما يضعف بناء الثقة عند الأساتذة. وتجدد الإشارة الى ان خانة صعوبات أخرى التي وضعت لفتح مجال امام الباحثين للتعبير عن آراء إضافية، لم تشهد أي تفاعل او اقتراح وهو ما قد يفهم على ان الخيارات المقدمة تغطي فعلا أبرز الصعوبات المطروحة داخل بيئة العمل.

الشكل رقم (13): أبرز الصعوبات التي تعيق الاتصال بين الأساتذة والنقابة

ماهي أبرز الصعوبات التي ترى انها تعيق الاتصال بينك وبين النقابة ؟
60 réponses



الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (14): الجهات التي يتواصل معها الأساتذة لرفع انشغالاتهم ومطالبهم

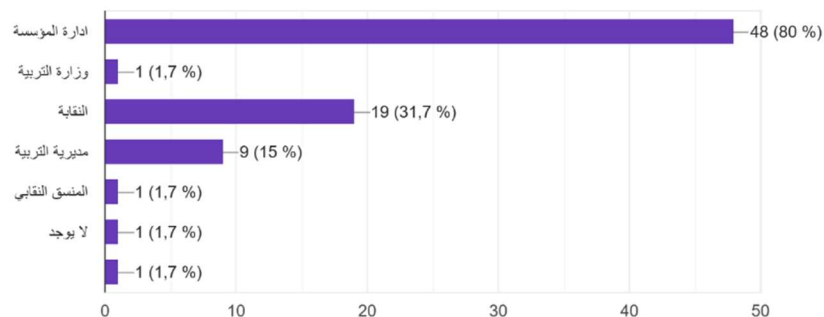
الجهات التي يتواصل معها الأساتذة لرفع انشغالاتهم ومطالبهم	تكرار	نسبة
إدارة المؤسسة	48	80%
وزارة التربية	1	1.7%
النقابة	19	31.7%
مديرية التربية	9	15%
المنسق النقابي	1	1.7%
اخرى	01	1.7%

يوضح الشكل بالجهات التي يتواصل بها الأساتذة لرفع مطالبهم وانشغالاتهم، 80% من المبحوثين يتواصلون مع إدارة المؤسسة مما يعكس الدور المحوري الذي لاتزال تلعبه الإدارة في استقبال انشغالات الأساتذة ومعالجتها، سواء بشكل مباشر او عبر قنوات غير رسمية، في المقابل، اختار 31.7% من الأساتذة التواصل مع النقابة، وهي نسبة تظهر وجود دور للنقابة، لكنه لا يبدو مهيمناً مقارنة بإدارة المؤسسة وهذا يدل على مدى تفاوت فاعلية التمثيل النقابي داخل بعض المؤسسات او نقص ثقة الأساتذة بالنقابة، اما مديرية التربية فقد سجلت نسبة 15% فقط، وهذا ما يعكس ضعف التواصل المباشر بينها وبين الأساتذة في حين بلغت نسبة من يتواصلون مع وزارة التربية 1.7% فقط وذلك راجع لبعد الوزارة عن الواقع الميداني اليومي وهناك من استغنى عن الخيارات الموجودة واطافة جهة أخرى غير مذكورة وهذا ميعكس وجودة قنوات اتصال بديلة فيعتمد عليها البعض.

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

الشكل رقم (14): الجهات التي يتواصل معها الاساتذة لرفع انشغالاتهم ومطالبهم

ماهي الجهات التي تتواصلون معها لرفع انشغالاتكم ومطالبكم ؟
60 réponses



الجدول المركب رقم(15): يوضح العلاقة بين متغير الجنس ودرجة التواصل بين الأساتذة والنقابة داخل

المؤسسة التربوية

الجنس سؤال 1		ذكور		اناث		المجموع	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
بشكل كبير		3.4 %	2	6.6 %	4	10 %	6
بشكل متوسط		18.3 %	11	25 %	15	43.3 %	26
بشكل ضعيف		20 %	12	26.7 %	16	46.7 %	28
المجموع		41.7 %	25	58.3 %	35	100 %	60

الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

نلاحظ من خلال الجدول انا نسبة كبيرة من المبحوثين، سواء كان ذكور او اناث يقيمون التواصل مع النقابة داخل مؤسساتهم بأنه ضعيف او متوسط، 20 % من الذكور يرونه ضعيفا و 18.3 % متوسطا، بالمقابل 26.7 % من الاناث يرونه ضعيفا و 25 % متوسطا، هذه الأرقام تعكس غياب قناة اتصال فعالة ومنظمة بين الأساتذة والنقابة، ما قد يؤدي الى تراجع الثقة والفاعلية النقابية داخل المؤسسة التربوية.

كتحليل سوسيولوجيا هذا التراجع في درجة التواصل او مستوى الاتصال يمكن فهمه في إطار ما يسمى بالقصور الاتصالي التنظيمي وينتج هذا الأخير عن ضعف المبادرات التشاركية وغياب الشفافية والردود السريعة من طرف النقابة اما الفروقات بين الذكور والاناث فتعكس ان الجنس ليس عاملا محددًا بل اساسيا في تقسيم التواصل النقابي، بل المشكلة تكمل في نقص الأداء التنظيمي والبنوي للنقابة داخل المؤسسات التربوية. وهنا تكون الإجابة عن السؤال الأول للدراسة "كيف تساهم أساليب الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل في المؤسسات التربوية".

ان أساليب الاتصال النقابي ضعيفة خاصة على مستوى المؤسسات التربوية مما لا يسمح بتحقيق تواصل فعال يساهم في تحسين جودة العمل، بل يعزز شعور بتهميش ويفقد النقابة دورها التمثيلي.

وفي اختتام هذا المحور طرح سؤال مفتوح للمبحوثين حول تقييم فعالية الاتصال النقابي داخل مؤسساتك مع ذكر اقتراحات لتطويره، ومن خلاله كشفت إجابات الأساتذة عن ضعف واضح في فعالية الاتصال النقابي داخل المؤسسات، حيث وصفه اغلبهم بأنه "غير مفعّل" "ضعيف" "نادر ما يكون حاضراً" بالمقابل اعتبره البعض "متوسط" او "حسن نوعا ما" مع الإشارة الى وجود بعض المبادرات الفردية

اما الاقتراحات فتنوعت بين: ضرورة عقد اجتماعات دورية، تحسين التكوين النقابي تفعيل وسائل الاتصال الحديثة، رفع الوعي النقابي

استقطاب عدد اكبر من المنخرطين تدل هل الآراء على الحاجة الملحة لاعادة تفعيل الاتصال النقابي داخل المؤسسات.

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

ج/المحور الثاني: ظروف بيئة العمل في المؤسسات التربوية

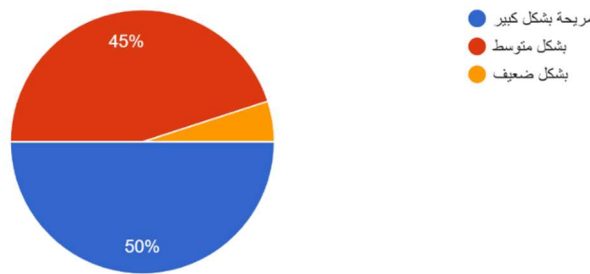
الجدول رقم (16): تصنيف بيئة العمل داخل المؤسسة

النسبة	التكرار	تصنيف بيئة العمل داخل المؤسسة
50%	30	مريحة بشكل كبير
45%	27	بشكل متوسط
5%	3	بشكل ضعيف
100%	60	المجموع

يظهر الجدول أعلاه تصورات الأساتذة لبيئة العمل داخل مؤسساتهم التربوية حيث نجد ان نصف افراد العينة 50 يرون ان بيئة العمل داخل المؤسسة جيدة الى حد كبير، وهو مؤثر على وجود أجواء مهنية مريحة تساعد في أداء مهامهم بينما 45 من المبحوثين وصفوا بيئة العمل بأنها متوسطة ما بقدر يثير الوجود بعض المعوقات او ظروف العمل الغير مثالية في المقابل أشار 5 فقط الى ان بيئة العمل ضعيفة، وهو ما يبرز الحاجة الى مراجعة ظروف العمل في بعض المؤسسات أي تعاني مشاكل تنظيمية او غيرها من المشاكل

الشكل رقم (15): تصنيف بيئة العمل داخل المؤسسة

كيف تصنف بيئة العمل داخل مؤسستك ؟ المحور الثاني: بيئة العمل في المؤسسة التربوية
60 réponses



الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

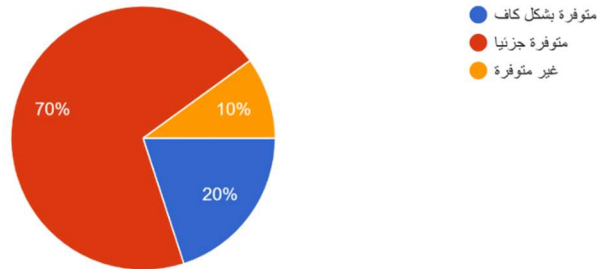
الجدول رقم (17): الإمكانيات المهنية المساعدة على أداء المهام بكفاءة

النسبة	التكرار	الإمكانيات المهنية المساعدة على أداء المهام بكفاءة
20%	12	متوفرة بشكل كافٍ
70%	42	متوفرة جزئياً
10%	6	غير متوفرة
100%	60	المجموع

يوضح الجدول أعلاه الخاص مدى توفر إمكانيات مهنية المساعدة على أداء المهام بكفاءة الى ان اغلب افراد العينة 70% يرون ان إمكانيات المهنية متوفرة جزئياً فقط داخل المؤسسة التربوية وهو ما يعكس وجود نقص نسبي في الوسائل في المقابل كان رأي 20% فقط في المبحوثين الذين اكدوا على توفر الامكانيات بشكل كاف، مما يدل على ان فئة قليلة فقط تتمتع ببيئة عمل مهنية ملائمة بينما 10% صرحوا بأنها غير متوفرة وهو مؤثر مقلق يجب التوقف عنده.

الشكل رقم (16): الإمكانيات المهنية المساعدة على أداء المهام بكفاءة

هل تتوفر الامكانيات المهنية التي تساعدك على أداء مهامك بكفاءة ؟
60 réponses



الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (18): الصعوبات داخل المؤسسة

الصعوبات داخل المؤسسة	التكرار	النسبة
ضغط العمل	12	20%
ضعف الادارة	09	15%
نقص الوسائل	27	45%
كثرة التلاميذ	38	63.3%
غياب الحوافز المهنية	17	28.3%
أخرى	03	5.1%

أظهرت نتائج السؤال الخاص بـ أبرز الصعوبات التي تواجه الأساتذة داخل المؤسسة أن أكبر نسبة من المبحوثين والتي قدرت بـ 63.3% يعانون من كثرة التلاميذ داخل القسم وهي نسبة مرتفعة تعكس عبئاً كبيراً على الأستاذة وتعد من العوامل المؤثرة سلباً على جودة التنظيم و التواصل داخل القسم، يلي ذلك نقص الوسائل بنسبة 45% وهو ما ينطبق مع نتائج السؤال السابق الخاص بالامكانيات المهنية، مما يؤكد استمرار هذا التحدي في الميدان التربوي، كما

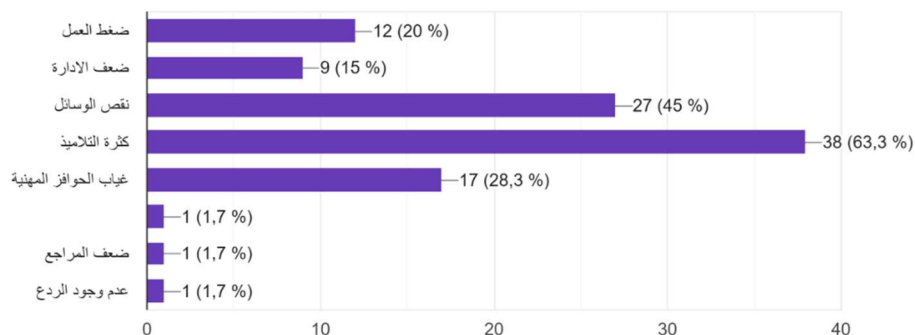
أشار 28.3% الى غياب الحوافز ما يعكس ضعف التحفيز المعنوي والمادي للأساتذة، بينما اشتكى 20% من ضغط العمل و 15% من ضعف الإدارة، وهو ما يسلط الضوء على إشكالات في التنظيم والتسيير. اما في اقتراح إجابات أخرى اشارو الى ضعف المراجع وعدم وجود الردع، فهي تكشف عن مشاكل إضافية قد تكون نوعية او مرتبطة بالنظام التأديبي والموارد المعرفية.

الشكل رقم (17): الصعوبات داخل المؤسسة

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

ما أبرز الصعوبات التي تواجهها داخل مؤسستك ؟

60 réponses



الجدول رقم (19): مساهمة النقابة في معالجة او التخفيف من الصعوبات

النسبة	التكرار	مساهمة النقابة في معالجة او التخفيف من الصعوبات
0%	0	دائما
53.3%	32	احيانا
25 %	15	نادرا
21.7%	13	ابدا
100%	60	المجموع

يظهر الجدول أعلاه الخاص بـ مساهمة النقابة في معالجة او التخفيف من الصعوبات الى ان اغلب المشاركين

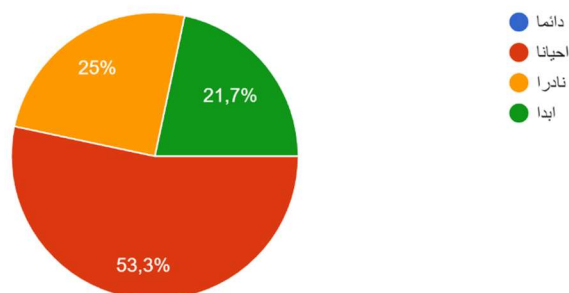
53.3% يرون ان مساهمة النقابة محدودة وتحدث أحيانا فقط، مما يدل على ان العمل النقابي لا يمارس بشكل منتظم

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

او فعال في مواجهة المشكلات اليومية للأساتذة داخل المؤسسات التربوية، بينما يرى 25% من المبحوثين ان النقابة نادراً ما تتدخل 21.7% صرحو بأن النقابة لاتساهم ابداً وهي نسبة مقلقة تعكس انعدام الثقة في دور النقابة لدى بعض الأساتذة، اما إجابة دائماً فلم يتم اختيارها من أي مبحوث، مايعني انعدام التمثيل الكامل او المستمر للنقابة في حل المشاكل المهنية.

الشكل رقم (18): مساهمة النقابة في معالجة او التخفيف من الصعوبات

هل تساهم النقابة في معالجة او التخفيف من هذه الصعوبات ؟
60 réponses



الجدول رقم (20): الضغوط النفسية المهنية

النسبة	التكرار	الضغوط النفسية المهنية
11.7%	7	دائمًا
33.3%	20	أحيانًا
18.3 %	11	نادرًا
36.7%	22	أبداً
100%	60	المجموع

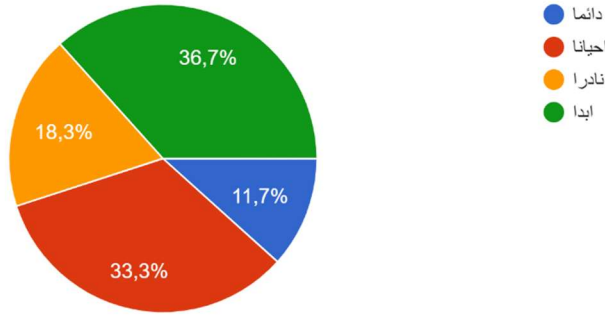
الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

يوضح الجدول أعلاه الخاص بـ الضغوط النفسية المهنية وتشير على ان نسبة 36.7% من المشاركين لا يتعرضون لأي ضغط نفسي مهني، مما يبين بأن هناك شريحة من الأساتذة تتمتع بنوع من الاستقرار او التكيف مع بيئة العمل، رغم الصعوبات التي تم الإشارة إليها سابقاً، في حين نجد الأغلبية النسبية (مجتمعة) تعاني من ضغوط نفسية مهنية بدرجات متفاوتة 33.3% يتعرضون للضغط أحياناً، 18.3% يتعرضون له نادراً و 11.7% بشكل دائم أي ان 63.3% من افراد العينة يعانون من ضغوط نفسية مهنية بدرجات متفاوتة، وهو رقم لا يستهان به ويجب التوقف عنده

الشكل رقم (19): الضغوط النفسية المهنية

هل تتعرض لضغوط نفسية مهنية ؟

60 réponses



الجدول رقم (21): الدخل الشهري

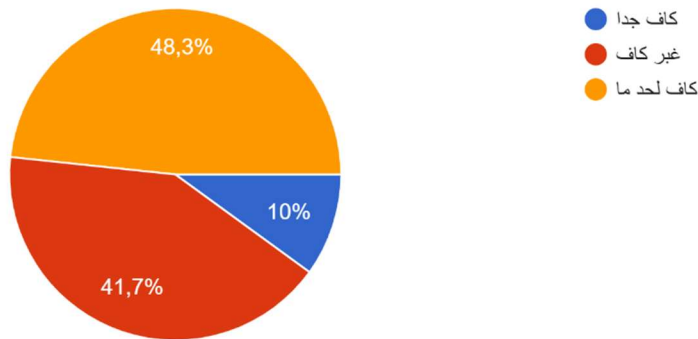
النسبة	التكرار	الدخل الشهري
10%	6	كاف جدا
41.7%	25	غير كاف
48.3 %	29	كاف لحد ما
100%	60	المجموع

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

يوضح الجدول الخاص بـ الدخل الشهري الذي تتحصل عليه كاف لتلبية الاحتياجات الى ان غالبية المشاركين 48.3% يعتبرون ان دخلهم الشهري كاف الى حد ما، اياه يغطي الاحتياجات الأساسية بدرجة محدودة، مما يعكس وضعاً مالياً غير مريح لكنه ليس مزمياً، في حين 41.7% من المبحوثين يرون ان دخلهم الشهري غير كاف، وهي نسبة مرتفعة تضرع وجود ضغوط اقتصادية واضحة يعاني منها فئة كبيرة من الأساتذة، مما قد يؤثر سلباً على مردودهم المهني واستقرارهم النفسي، اما الباقين والذين يمثلون 10%، وهو ما يعكس ان فئة قليلة فقط تشعر بالرضا التام عن وضعها المالي.

الشكل رقم (20): الدخل الشهري

هل الدخل الشهري الذي تتحصل عليه كاف لتلبية احتياجاتك ؟
60 réponses



الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

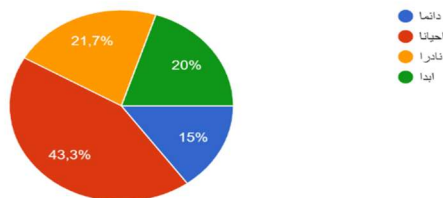
الجدول رقم (22): العدل في توزيع المهام داخل المؤسسة

النسبة	التكرار	العدل في توزيع المهام داخل المؤسسة
15%	9	دائما
43.3%	26	أحيانا
21.7 %	12	نادرا
20%	13	أبدا
100%	60	المجموع

يوضح الجدول الخاص بالعدل في توزيع المهام داخل المؤسسة فقد اشارت نتائجه الى تفاوت بشكل كبير بين إجابات افراد العينة، فالنسبة الأكبر والتي قدرت بنسبة 43.3 % تعتقد ان العدل في التوزيع موجود أحيانا فقط، مما يعني ان هناك حالات يشعر فيها الأستاذ بعدم المساوات، كما ان ما مجموعه 41.7 % من المشاركين (نادراً-أبداً) يرون ان العدل في توزيع المهام غير محقق بانتظام او منعدم تماما، وهو مؤثر على غياب الشفافية والتسيير العادل داخل المؤسسة. في حين المبحوثين الذين يشعرون بأن التوزيع عادل فلا يتجاوزون 15 % وهي نسبة ضئيلة تشير الى ان القلة فقط ترى في الإدارة توزيعا عادلا للمسؤوليات والمهام.

الجدول رقم (21): العدل في توزيع المهام داخل المؤسسة

هل تشعر بالعدل في توزيع المهام داخل المؤسسة ؟
60 réponses



الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (23): يوضح علاقة متغير السن بوصف بيئة العمل داخل المؤسسة التربوية

سؤال 1	الجنس	من سنة الى 25		من 25 الى 35		من 36 الى 46		أكثر من 46		المجموع	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
بشكل كبير		0%	0	5%	3	1.7%	1	0%	0	6.7%	4
بشكل متوسط		1.7%	01	25%	15	6.7%	4	3.35%	2	36.75%	22
بشكل ضعيف		0%	0	20%	12	33.3%	20	3.35%	2	56.71%	34
المجموع		1.7%	11	50%	30	41.7%	25	6.7%	4	100%	60

يوضح هذا الجدول ان اغلب المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين 25 و35 (25 مبحوث) يرون ان بيئة العمل في مؤسساتهم متوسطة، وهي الفئة العمرية الغالبة في العينة.

في المقابل الفئة من 36 الى 46 سنة فقد وزعن اراءها بين 6.7% متوسطة و33.3% يرونها ضعيفة وهذا مؤشر مقلق يدل على ان المبحوثين يواجهون بيئة عمل سيئة وهذا نظراً لتحديات التي يواجهونها.

بينما فئة الأكثر من 46 سنة سجلت تقارب بين متوسط وضعيف وهو ما يعكس الشعور بالإجهاد المهني او الإحباط الناتج عن سنوات طويلة من العمل دون تحسن فعلي.

اما الفئة الأقل من 25 سنة وهي فئة تمثيلية ضعيفة (شخص واحد فقط) صنفت بيئة العمل متوسطة

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

وكتحليل سوسيولوجي اظهرت النتائج ان التقييم الإيجابي لبيئة العمل يرتبط ارتباطا تصاعديا مع التقدم في السن، ما يدل على ان العمر قد يكون عامل مؤثر في إدراك وتحليل بيئة العمل ويرجع ذلك الى تراكم التجربة، وقوة العلاقة بين الإدارة والنقابة، وربما تكيف الافدمية مع المعوقات التي تقف في جودة العمل.

وهنا تكون الإجابة عن سؤال الثاني للدراسة " ماهي العوامل التي تؤثر على تحسين جودة العمل داخل المؤسسة؟" فإن متغير السن يعد من العوامل السوسيومهنية والمؤثرة بشكل كبير في تقييم بيئة العمل ما ينعكس بدوره على جودة العمل داخل المؤسسة التربوية، . وكل ما كانت بيئة العمل إيجابية حسب تقييم مختلف الفئات العمرية زادة احتمالات التحسين من الأداء وجودة العمل والعكس صحيح.

وفي ختام هذا المحور طرح سؤال مفتوح للمبحوثين عن اهم الجوانب التي تتمنى ان تحسن في بيئة عملك بمساهمة النقابة ومن خلاله كشف إجابات الأساتذة عن الانشغالات الجوهرية التي يجمع عليها غالبيتهم داخل المؤسسات التربوية، في مقدمتها يأتي مطلب تحسين الوسائل التعليمية من تجهيزات تقنية وبيداغوجية، كوسيلة لتسهيل أداء المهام ورفع جودة العمل مما برز مطلب تخفيف الحجم الساعي والبرامج بالإضافة الى معالجة مشكلة الاكتضاض دداخل الأقسام، وهي جوانب مرتبطة بالراحة النفسية للأساتذة وتكرر جانب اخر الا وهو ضعف العلاقة بين الإدارة والأساتذة، حيث طلب العديد من المبحوثين بتفعيل الحوار وفرض قوانين تنظيمية تضمن بيئة عمل عادلة، مما ركز البعض الآخر على عدم الشعور بالعدالة في توزيع المهام والحاجة الى الشفافية في اتخاذ القرارات وفي الأخير نجد دعوات الى النقابة من اجل تكثيف دورها في رفع الانشغالات والدفاع عن حقوقهم بشكل اكبر.

د/المحور الثالث: أثر الاتصال النقابي لدى عينة الدراسة على جودة العمل في المؤسسات التربوية

الجدول رقم (24): اسهام الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل

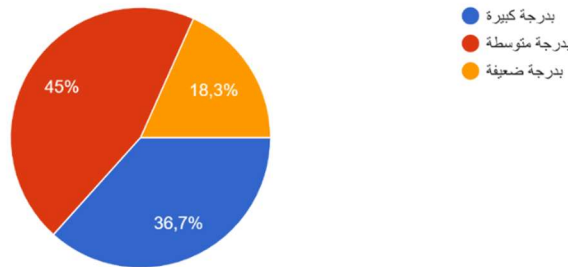
الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

النسبة	التكرار	اسهام الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل
36.7%	22	كاف جدا
45%	27	غير كاف
18.3 %	11	كاف لحد ما
100%	60	المجموع

يوضح الجدول أعلاه الخاص بمدى اسهام الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل ان نسبة المشاركين 45% يقرون بأن الاتصال النقابي يساهم بدرجة متوسطة في حين يرى 36.7% ان التأثير كبير، هذه النسب تعكس ادراكاً إيجابياً نسبياً لدور الاتصال النقابي وإذ كانت درجات متفاوتة في المقابل فإن 18.3% من العينة تعتبر الأثر ضعيف، مما يشير الى وجود ثغرات في اليات الاتصال والتفاعل بين النقابة والأساتذة، في بعض المؤسسات.

الشكل رقم (22): اسهام الاتصال النقابي في تحسين جودة العمل

الى اي مدى ترى الاتصال النقابي يساهم في تحسين جودة العمل ؟ المحور الثالث: أثر الاتصال النقابي على جودة العمل
60 réponses



الجدول رقم (25): مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة

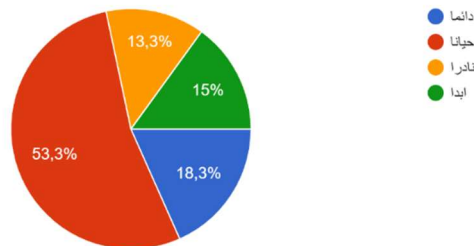
الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

النسبة	التكرار	مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة
18.3%	11	دائما
53.3%	32	احيانا
13.3 %	8	نادرا
15%	9	ابدا
100%	60	المجموع

يظهر الجدول الخاص بمشاركة النقابة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة وتأثيره الإيجابي على أداء الموظفين الى ان اغلب المبحوثين بنسبة 53.4% يرون ان تأثير موجود لكن بشكل غير دائم مما يبين غياب الاستمرارية في اشراك النقابة في اتخاذ داخل المؤسسات التربوية في حين، ترى فئة صغير من المبحوثين بنسبة 18.3% ان الأثر دائم وهي نسبة تعكس بعض التجارب الإيجابية في مؤسسات معينة، بينما نجدة ان 28% من المبحوثين (الذين اجابو نادرا -أبدا) يعتقدون ان مشاركة النقابة في القرار ضعيفة او منعدمة مما يكشف وجود فجوة في العمل النقابي التشاركي.

الشكل رقم (23): مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة

هل ترى مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة تؤثر ايجابا على اداء الموظفين ؟
60 réponses



الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

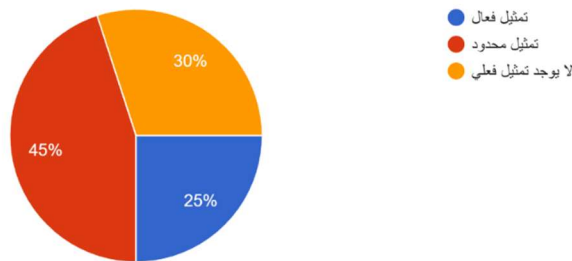
الجدول رقم (26): قدرة النقابة على تمثيل صوت الأساتذة ونقل انشغالاتهم للإدارة

النسبة	التكرار	قدرة النقابة على تمثيل صوت الأساتذة ونقل انشغالاتهم للإدارة
25%	15	دائما
45%	27	أحيانا
30 %	18	نادرا
100%	60	المجموع

يوضح الجدول أعلاه الخاص بقدرة النقابة على تمثيل صوت الأساتذة ونقل انشغالاتهم للإدارة، ان الفئة الكبيرة من الأساتذة بنسبة 45 ترى ان التمثيل محدود في حين ان 30 يعتقدون ان غير موجود فعليا، وهي نسبة مقلقة تشير الى ضعف فعالية النقابة في القيام بدورها، وفي المقابل يظهر فقط ربع المبحوثين 25% عبروا عن رضاهم بتمثيل فعال، ما بين ان هناك ضعف في تمثيل النقابة للأساتذة .

الشكل رقم (24): قدرة النقابة على تمثيل صوت الأساتذة ونقل انشغالاتهم للإدارة

كيف تقيم قدرة النقابة على تمثيل صوت الاساتذة ونقل انشغالاتهم للإدارة
60 réponses



الجدول رقم (27): استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديث

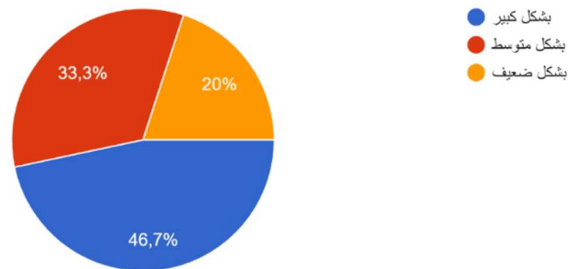
الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

النسبة	التكرار	استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة
46.7%	28	بشكل كبير
33.3%	20	بشكل متوسط
20 %	12	بشكل ضعيف
100%	60	المجموع

يوضح الجدول أعلاه الخاص ب استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة ان هناك نسبة نسبة معتبرة من المبحوثين يعتبرونه عاملاً مقررًا لفاعلية النقابة بشكل كبير، في حين 33.3 يقيمونه بالمتوسط وهذا مايشير الى وجود وعي بأهمية الرقمنة في دعم الاتصال النقابي، وفي المقابل يرى 20 فقط ان الأثر ضعيف مايدل على تعاون بين المؤسسات في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.

الشكل رقم (25): استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

الى اي مدى ترى ان استعمال النقابة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة يعزز من فاعليتها ؟
60 réponses



الجدول رقم (28): علاقة جودة العمل بقوة الاتصال النقابي

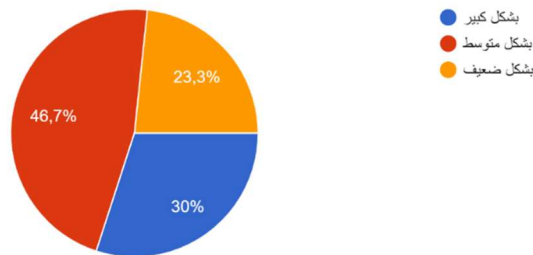
الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

النسبة	التكرار	علاقة جودة العمل بقوة الاتصال النقابي
30%	18	بشكل كبير
46.7%	28	بشكل متوسط
23.3 %	14	بشكل ضعيف
100%	60	المجموع

يشير الجدول أعلاه الخاص بعلاقة جودة العمل بقوة الاتصال النقابي ان اغلبية المبحوثين من اجابو بشكل كبير ومتوسط أفادو الى ان هناك علاقة وهو مايدل على وعي متزايد بأهمية التواصل الفعال في داخل المؤسسات التربوية الا ان 23.3 منهم يعتبرون العلاقة ضعيفة، مايعكس وجود قصور في التفاعل والتواصل بين النقابة والأساتذة في بعض الحالات.

الشكل رقم (26): علاقة جودة العمل بقوة الاتصال النقابي

هل تعتقد ان جودة العمل ترتبط بقوة الاتصال بين النقابة و الاساتذة ؟
60 réponses



الجدول رقم (29): دور الاتصال في حل المشكلات المهنية

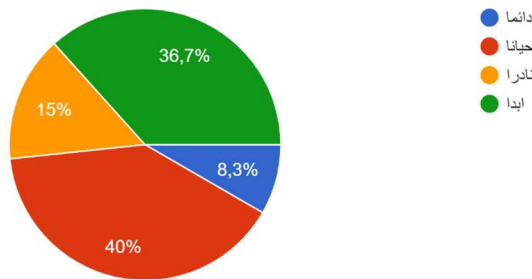
الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

النسبة	التكرار	دور الاتصال في حل المشكلات المهنية
8.3 %	5	دائماً
40%	24	أحياناً
15 %	9	نادرًا
36.7%	22	أبداً
100%	60	المجموع

يوضح الجدول أعلاه الخاص دور الاتصال في حل المشكلات المهنية الى انه مازال محدودة حيث ان 51.7 من المبحوثين من اجابو ب نادرًا وابدأ لم يجدو فيه مساعدة كافية بينما 40 ساعدهم أحياناً و8.3 فقط أكدو انه دائماً مايساعدهم وهذا مايرز ضعف التفاعل والمتابعة من طرف النقابة في بعض المؤسسات.

الشكل رقم (27): دور الاتصال في حل المشكلات المهنية

هل ساعدك الاتصال النقابي في حل المشكلات المهنية التي مررت بها ؟
60 réponses



الجدول رقم (30): الرضا عن أداء النقابة في تحسين بيئة العمل

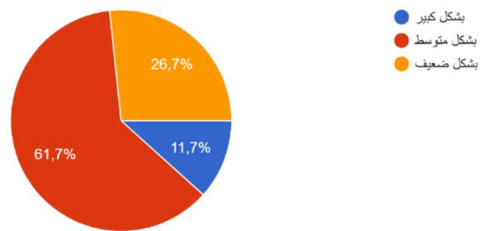
الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

النسبة	التكرار	الرضا عن أداء النقابة في تحسين بيئة العمل
11.7%	7	بشكل كبير
61.7%	37	بشكل متوسط
26.7 %	16	بشكل ضعيف
100%	60	المجموع

يوضح الجدول أعلاه بـ مدى الرضا عن أداء النقابة في تحسين بيئة العمل، فمعظم المبحوثين 61.7 اجابو بشكل متوسط بينما يظهر 26.7 عدم رضا واضح أي ضعيف وهو مؤشر على ان الدور النقابي في هذا المجال ناقص في المقابل يظهر 11.6 ان رضاهم بشكل كبير.

الشكل رقم (28): الرضا عن أداء النقابة في تحسين بيئة العمل

ما مدى رضاك عن أداء النقابة في تحسين بيئة العمل ؟
60 réponses



الجدول رقم (31): يوضح العلاقة بين متغير نوع العقد وتأثير مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على أداء الموظفين

داخل المؤسسة

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

سؤال 1	العقد	دائم		مستخلف		متعاقد		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
دائما		45	%75	05	%8.3	2	%3.3	52	%86.7
أحيانا		05	%8.3	01	%1.7	0	%0	06	%10
نادرا		02	%3.3	0	%0	0	%0	02	%3.3
أبدا		0	%0	0	%0	0	%0	0	%0
المجموع		52	%86.7	06	%10	2	%3.3	60	%100

يوضح الجدول ان فئة الأساتذة ذوي العقود الدائمة هم الأكثر استجابة في اعتبار ان مشاركة النقابة في اتخاذ القرار تؤثر دائما على أداء الموظفين، حيث بلغت نسبتهم 75% من اصل 52 أستاذ دائم، وهي نسبة مرتفعة تعكس ثقة هذه الفئة باستمرارية تأثير النقابة اما فئة المستخلفين فقد أجاب 8.3 % منهم أيضا بدائما مما يعني ان حتى الفئات الأقل استقرارا وظيفيا تولي أهمية لمشاركة النقابة، رغم ان تأثيرها عليهم علميا قد يكون محدود

فيما أظهرت فئة المتعاقدين (2 فقط) أجابوا لصالح دائما، ما يعكس وعيا عاليا بدور النقابة رغم وصفهم.

وكتحليل سوسيولوجي يكشف هذا الجدول أهمية التمثيل النقابي كوسيلة اتصالية تعكس، الديناميكية الاجتماعية داخل المؤسسة التربوية فارتفاع نسبة الإجابات بـ "دائما" عند جميع أنواع العقود، خاصة الدائمة، يشير ان الأساتذة يرون في النقابة فاعلا مؤثرا في تحسين الأداء المهني من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات فإن هذه النتيجة تؤكد وجود وعي جماعي لأهمية الشراكة النقابية كوسيلة لكسب وتثبيت الثقة داخل بيئة العمل، فهنا النقابة ليست وسيط دفاع فقط بل آلية تنظيمية تسهم في صناعة القرار داخل المؤسسة، ما ينقص من التوتر المهني وتحسين جودة العمل.

وكإجابة للسؤال الثالث من الدراسة "ماهي الوسائل الاتصالية التي تستعملها النقابات في تحسين جودة العمل داخل المؤسسة التربوية؟" فإن من اهم هذه الوسائل المشاركة في صناعة القرار داخل المؤسسة، اذ يعتبرها الموظفون من

جميع فئات التوظيف (دائم، مستخلف، متعاقد) أداة مباشرة لتحسين الأداء وهو ما يعزز فكرة الاتصال النقابي

التشاركي كوسيلة فعالة ومهمة في رفع نوعية العمل وتحسين بيئته داخل المؤسسة التربوية

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (32): يوضح العلاقة بين المتغير سنوات الاقدمية و مدى المشاركة في أنشطة المنظمات النقابية

سؤال 1	سنوات اقدمية		من سنة الى 10		من 11 الى 20		من 21 الى 30		أكثر من 30		المجموع	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
دائما	20	%33.5	10	%16.7	02	%3.3	01	%1.7	33	%55.5		
أحيانا	10	%16.6	08	%13.3	01	%1.7	01	%1.7	20	%36.85		
نادرا	03	%5	02	%3.3	0	%0	0	%0	5	%4.8		
أبدا	01	%1.7	01	%1.7	0	%0	0	%0	3	%3.3		
المجموع	34	%56.7	21	%35	03	%5	02	%3.3	60	%100		

يتضح من خلال الجدول ان نسبة معتبرة من الأساتذة خاصة من فئة الأقل اقدمية (من سنة الى 10 سنوات) يرون ان

النقابة تستعمل دائما تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في أداء مهامهم (20 من اصل 34 أستاذ) هذا يعكس

مدى انفتاح الجيل الجديد من الأساتذة على التكنولوجيا وثقتهم في فعاليتها داخل العمل النقابي.

في المقابل تبغلى الفئات ذات الاقدمية الأعلى (أكثر من 20 سنة) تميل أيضا الى التصنيف بدائما او أحيانا،

لكن بنسب اقل، ما قد يدل على ان هذه الفئة تعتمد بشكل جزئي فقط من الوسائط الرقمية او ان احتكاكها

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

اليومي بما محدود أيضا نلاحظ فئة نادراً وابتداءً تمثل اقلية، مايدل على قناعة عامة مختلف الأساتذة بأن تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة أصبحت جزءا من أدوات النقابة في ممارسة نشاطها والتواصل مع الأساتذة والدفاع عن حقوقهم .

وللاجابة عن السؤال الرابعة للدراسة "كيف اثرت تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة على فاعلية أداء النقابات العمالية في الدفاع عن حقوق الأساتذة وتحقيق مطالبه؟" ان استعمالها يعد أداة فعالة من وجهة نظر غالبية الأساتذة خاصة فئة الجدد، مما يشير الى تعزيز سرعة التبليغ والنشر داخل النقابة بالإضافة الى سهولة إيصال الانشغالات والردود وتنظيم الحملات وتحركات الالكترونية، ورفع مستوى التعامل والمشاركة.

واختتم هذا المحور بسؤال مفتوح عن مدى تأثير الاتصال النقابي على تطوير الأداء المهني وجودة العمل داخل المؤسسة وكشف إجابات المبحوثين عن وجود ادراك متزايد لديهم لأهمية هذا نوع من الاتصال، خاصة عندما يمارس بشكل فعال و منظم، فقد عبر عدد منهم عن تأثير الإيجابي في تطوير الأداء حيث قال احدهم "له تأثير إيجابي وفعال بدرجة كبيرة في تطوير الأداء المهني وجودة العمل" بينما أشار اخر الى انه "ساعد في دعم متطلبات الاساتذة وحماية حقوقهم في بعض الأوقات وأكد البعض ان النقابة تعطي ثقة اكبر للأساتذة وتمثل صوتهم امام الإدارة، وان "كلما كان بالاتصال جيداً، كان التطوير افضل ورغم هذه الآراء الإيجابية، ايدى البعض تحفضا على فعالية النقابيين معتبرين ان تأثيرها نسبي ويتوقف على مدى كفاءة أعضائها والتزامهم"، في حين صرح اخرون بأنها لا تؤثر او ادائها ضعيف جداً كل هذا يعكس تفاوتاً في الآراء مما يضر وجود اختلالات في فعالية الاتصال النقابي من مؤسسة لاخرى.

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

عرض وتحليل نتائج المقابلات

س1: ماهي المهام التي تقومون بها بصفتمكم أعضاء في النقابة؟

ج: الأمين العام للنقابة: الدفاع عن حقوق الموظفين، مسؤول عن مهام الأعضاء، ولكل عضو أمانة مهام محددة في القانون الأساسي والنظام الداخلي للنقابة.¹

-رئيس المنظمة الجزائرية للأساتذة(مجال): شريك اجتماعي بين الأساتذة والوصاية، يعمل على نقل انشغالات الأساتذة للوصاية، الكشف المبكر عن المشاكل داخل المؤسسات وإيجاد حلول لها توافق رضا كل الأطراف بالمؤسسة، إيصال صوت الأساتذة محليا ووطنيا والتنسيق بين مختلف المؤسسات، التوعية بحقوق وواجبات الموظف لتحسين أداء العمل وضمان الاستقرار في المؤسسات وتجنب التصادم والانغلاق.²

-رئيس في المجلس الوطني المستقل لنظار الثانويات: الدفاع مهنيًا واجتماعيًا، تحقيق الرضا الوظيفي، كشركاء اجتماعيين، يساهم مع الوصاية في تحقيق الرضا الوظيفي والاستقرار لكل موظفي القطاع.³

-منسق ولائي: يشرف على دورات المجالس الولائية، أعضاء المكتب الولائي، ويقوم بالتدخل عند الوصاية أو مديرية التربية.⁴

-رئيس نقابة لونياف: يمثل النقابة في المحافل الرسمية، يتابع القضايا المهنية والاجتماعية، ينسق مع الإدارة لحل النزاعات وتسهر على ضمان حقوق المنخرطين.⁵

-رئيس نقابة سنا باست تعليم الثانوي: تهتم بالتنسيق مع النقابات الأخرى في حال كان هناك مشكل جماعي.⁶

¹ مقابلة مع السيد سمار المبلود الأمين العام للنقابة الوطنية لعمال التربية بولاية تيارت، بالمكتب الولائي للنقابة، 6 افريل 2025، 13:30.

² مقابلة مع رئيس المنظمة الجزائرية للأساتذة (مجال)، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00.

³ مقابلة مع رئيس الوطني المستقل لنظار الثانويات، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00.

⁴ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45.

⁵ مقابلة مع رئيس نقابة لونياف، بالمكتب الولائي، 6 افريل 2025، 13:30.

⁶ مقابلة مع رئيس نقابة سنا باست، بالمكتب الولائي، 23 افريل 2025، 10:30.

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

- رئيس فرع نقابة لثانوية عماري عبد القادر "زعرورة": رئيس للفرع وعنده مكتب، طرح انشغالات الموظفين، المشاركة في النشاطات النقابية.¹
- رئيس فرع نقابة لثانوية مولود قاسم نايت بلقاسم "الدحموني" الدفاع عن حقوق الأساتذة، التدخل لحل النزاعات، تمثيل الفرع في الاجتماعات مع الإدارة، وتبليغ التعليمات النقابي.²
- رئيس فرع نقابة لثانوية بعمر بوجمعة "كارمان": التكفل بمشاكل الأساتذة، ارسال التقارير للمكتب الولائي، ويكونون حلقة وصل بين العمال والمكتب الولائي او الأمين العام للنقابة الوطنية.³

التحليل:

من خلال إجابات المبحوثين يتضح لنا ان مهام أعضاء النقابة ككل تتنوع بين التمثيل، حل النزاعات التي تكون بين العمال فيما بينهم وبين الإدارة، والدفاع عن حقوقهم، كما توجد مهام تنظيمية على المستوى المحلي والولائي. وهذا التنوع يعكس الأدوار المتعددة للنقابة الوطنية لعمال التربية والتي لا تقتصر فقط على الجانب المهني بل تشمل أيضا البعد البيداغوجي والتنظيمي.

- س2: ما مدى المامكم بمبادئ وتقنيات الاتصال داخل العمل النقابي؟
- ج: - الاتصال لإيصال انشغالات الموظفين من طرف النقابة عبر كل الوسائل والوسائط الأساسية والآليات والرقمنة، ومع كل وسائل الاعلام المرئية والمسموعة والمكتوبة.⁴
- بنسبة كبيرة بعد اكتساب الخبرة أصبحوا ملمين بأبجديات الاتصال النقابي وكيفية التحكم به وهذا راجع لاستقرار أعضاء المكتب.⁵

¹ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية عماري عبد القادر، بمكتبه في الثانوية، 10 ماي 2025. 13:00

² مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية مولود قاسم نايت بلقاسم بالدحموني، بقاعة الرياضة بالثانوية، 11 ماي 2025، 14:30.

³ رئيس نقابة فرع نقابة لثانوية بعمر بوجمعة، بقاعة الاساتذة بثنانوية، 26 ماي 2025، 13:30.

⁴ مقابلة مع السيد سمار الميلود الأمين العام للنقابة الوطنية لعمال التربية بولاية تيارت، بالمكتب الولائي للنقابة، 6 افريل 2025، 13:30

⁵ مقابلة مع رئيس المنظمة الجزائرية للأساتذة (مجال)، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00.

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

- يعتمدون على الطرق الكلاسيكية في الاتصال كالاتتماعات، التقارير، لكنه لديه معرفة بمبادئ الاتصال النقاب لكن ضعيفة نوعا ما وتحتاج لتطويره.¹
- يرى بانه لا بد من القيام بتكوينات في هذا المجال فبنسبة له يعتبر نفسه ملم بنسبة قليلة.²
- من خلال ملاحظته يجد بان يستخدم الاتصال النقابي بصفة يومية وذلك اثناء الاجتماعات التي يقوم بها والاستعمال اليومي لوسائل التواصل لكن هناك نقص في التكوين المتخصص في تقنيات الاتصال الحديثة.³
- مبادئ الاتصال واضحة بنسبة له شخصا لكن اقر انه لا بد من المشاركة في دورات لتعزيز المهارات.⁴
- بصفته يتعامل مع الملفات القانونية، يركز على الاتصال الدقيق والموثق، لكن لا يملك نظرة مسبقة عن تقنيات الاتصال.⁵
- تشكيلات نوعا ما.⁶
- نستعمل الاتصال كوسيلة لحل النزاعات والمشاكل، لكن لا بد من المشاركة في تكوينات ملأ ذلك النقص.⁷
- نعم هناك المام.⁸

التحليل:

اغلبية أعضاء النقابة صرحوا بأنهم يمارسون الاتصال بصفة دائمة، لكن المامهم بتقنيات ومبادئ الاتصال محدودة ويعتمدون بشكل كبير على الممارسة اليومية.

كما تم تسجيل حاجة كبيرة وواضحة للتكوين في هذا المجال، ومن خلال هذا النقص هناك بعض العراقيل في فعالية الاتصال النقابي

¹ مقابلة مع رئيس الوطني المستقل لنظار الثانويات، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

² مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45.

³ مقابلة مع رئيس نقابة لونهاف، بالمكتب الولائي، 6 افريل 2025، 13:30.

⁴ مقابلة مع رئيس نقابة سنا باست، بالمكتب الولائي، 23 افريل 2025، 10:30.

⁵ مقابلة مع المكلف بالنزاعات والشؤون القانونية، بالمكتب الولائي، 10 ماي 2025، 13:00.

⁶ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية عماري عبد القادر، بقاعة الأساتذة في الثانوية، 15 ماي 2025، 10:45.

⁷ رئيس نقابة فرع نقابة لثانوية بعمر بوجعة، بقاعة الاساتذة بثانوية، 26 ماي 2025، 13:30.

⁸ مقابلة مع السيد سمار المبلود الأمين العام للنقابة الوطنية لعمال التربية بولاية تيارت، بالمكتب الولائي للنقابة، 6 افريل 2025، 13:30

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

- س3: هل سبق لكم الاستفادة من دورات او تكوينات في مجال الاتصال؟
- ج: - نعم من خلال المجالس الوطني يحظون بتكوين في مجال الاعلام والاتصال لفائدة إطارات النقابة، كما تحصل على شهادة مراسل صحفي من المجلس الوطني.¹
- نعم من خلال احتكاكه بزملاء في المجالس الوطنية وندوات مع خبراء، وتعلم الكثير من خلال ممارسة المهنة يوميا.²
- لا لم يقيم باي تكوين خاص في مجال الاتصال لكن عنده مهارات اكتسبها من الواقع.³
- لم يستفد من أي دورات مباشرة، لكن حضر مجموعة من الملتقيات الوطنية والتي من خلالها تعلم من الحوارات الجانبية مع ممثلين آخرين ومن تجاربهم.⁴
- لا لم يشارك في دورات رسمية، لكن عنده تجربة من الممارسة اليومية والاحتكاك بالزملاء.⁵
- لم يستفد من تكوين.⁶
- حضر دورة واحدة وقد كانت موجهة للتعامل الإداري والنزاعات ومن خلالها تطرق بشكل جزئي لمهارات الاتصال لكن لايزال لديه نقص في المجال والحاجة لتكوين فيه.⁷
- لم يشارك في حتى تكوين.⁸
- لا، لم يستفد من أي دورة او تكوين، ولكن يحاول تطوير مهاراته من خلال النقاش مع الأساتذة الزملاء ومتابعة بعض المحتويات عن هذا المجال عبر الانترنت.

¹ مقابلة مع رئيس المنظمة الجزائرية للأساتذة (مجال)، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00.

² مقابلة مع رئيس الوطني المستقل لنظار الثانويات، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00.

³ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45.

⁴ مقابلة مع رئيس نقابة لونهاف، بالمكتب الولائي، 6 افريل 2025، 13:30.

⁵ مقابلة مع رئيس نقابة سنا باست، بالمكتب الولائي، 23 افريل 2025، 10:30.

⁶ مقابلة مع المكلف بالنزاعات والشؤون القانونية، بالمكتب الولائي، 10 ماي 2025، 13:00.

⁷ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية عماري عبد القادر، بمكتبه في الثانوية، 10 ماي 2025، 13:00.

⁸ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية مولود قاسم نايت بلقاسم بالدمحوي، بقاعة الرياضة بالثانوية، 11 ماي 2025، 14:30.

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

التحليل:

الملاحظ من خلال الإجابات ان هناك قلة من الأعضاء استفادوا فعليا من تكوينات رسمية في المجال وغالب التكوينات محدودة (المجالس الوطنية، المبادرات الفردية)، واجد بان الأغلبية يعتمدون على الممارسات اليومية والاحتكاك بالزملاء من اجل تطوير مهاراتهم وهذا ما يؤكد الحاجة الى تنظيم دورات تكوينية في مجال الاتصال لجميع الأعضاء من اجل تحسين مهاراتهم وزيادة فاعلية الاتصال داخل المؤسسات.

س4: كيف يتم تحديد الشخص المخول بإرسال الرسائل او التوجيهات داخل النقابة؟

ج: - اختيار الشخص يكون بناءً على شهادات في مجال الاعلام والاتصال او عنده تجربة بالوسائط الإعلامية.

- يكون ذو خبرة في مجال الاتصال وملم بالقوانين والتشريع المدرسي.¹

- المسؤول الأول على الاتصال الخارجي هو الأمين العام للنقابة الوطنية، اما داخل المؤسسات فيكون لرئيس الفرع او المنسق ان يتولى المهمة وفقا لسياق الوضع.²

- لا يوحد شخص محدد فالاختيار يكون حسب الوضع.³

- عادة ما يكون المخول هو رئيس المكتب الولائي او من يفوض رسميا، ويتم ذلك بقرار داخلي واضح وذلك للحفاظ على وحدة الخطاب النقابي.⁴

- عندهم نظام داخلي يحدد الأشخاص المخولين بالاتصال وارسال الرسائل.⁵

- لا يسمح باي عضو بإرسال توجيهات، دون موافقة المكتب ويتم التكليف عادة بقرار رسمي لتفادي أي مشاكل.⁶

¹ مقابلة مع السيد سمار الميلود الأمين العام للنقابة الوطنية لعمال التربية بولاية تيارت، بالمكتب الولائي للنقابة، 6 افريل 2025، 13:30

² مقابلة مع رئيس المنظمة الجزائرية للأساتذة (مجال)، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

³ مقابلة مع رئيس الوطني المستقل لنظار الثانويات، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

⁴ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

⁵ مقابلة مع رئيس الوطني المستقل لنظار الثانويات، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

⁶ مقابلة مع رئيس نقابة سنا باست، بالمكتب الولائي، 23 افريل 2025، 10:30.

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

- القرار يرجع لرئيس النقابة محليا، ثم تتبع التسلسل التنظيمي، كل شخص يرسل في حدود صلاحياته لتفادي التدخل في الصلاحيات.¹
- كرئيس فرع ينسق مع المكتب الولائي، فإذا كانت الرسالة تخص المؤسسة هو من يتكفل بصياغتها وإرسالها وفق ما يطلب منه.²
- التصويت بالإجماع.³

التحليل:

يتبين من خلال إجابات الأعضاء أن اختيار الشخص المخول بإرسال الرسائل والتوجيهات داخل النقابة لا يعتمد فقط على المنصب التنظيمي، بل يؤخذ بعين الاعتبار الشهادات والخبرة في مجال الاعلام والاتصال وذلك حسب ما أشار اليه الأمين العام لأن هذه المهارات مهمة لضمان جودة الرسائل وتأثيرها، وأيضا يؤخذ بعين الاعتبار الخبرة العلمية والتجربة في التعامل مع الوسائط الإعلامية، وفي بعض الأحيان يتم اختيار الشخص عبر التصويت بالإجماع، مما يعكس الطابع الديمقراطي في اتخاذ القرار، هذا الأسلوب في الاختيار يدل على حرص النقابة على أن يكون التواصل الرسمي مؤهلا، منظما، وديمقراطيا لضمان المصداقية والفعالية في نقل الرسائل داخل وخارج المؤسسة.

س5: ماهي الجهات التي تتواصلون معها بصفة رسمية او غير الرسمية؟

ج: - يتواصل مع النقابات المحلية، الوصاية، السلطات العليا، الصحافة.⁴

- يتواصل رسميا مع مديرية التربية ومصالحها، المؤسسات التربوية، وأشار أيضا الى جمعية أولياء الأمور كجهة غير رسمية.⁵

- غالبا ما نتعامل مع مديرية التربية، إدارة المؤسسات التربوية، نظار الثانويات عبر الولاية.⁶

¹ مقابلة مع المكلف بالنزاعات والشؤون القانونية، بالمكتب الولائي، 10 ماي 2025. 13:00

² مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية عماري عبد القادر، بمكتبه في الثانوية، 10 ماي 2025. 13:00

³ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية مولود قاسم نايت بلقاسم بالدمحوي، بقاعة الرياضة بالثانوية، 11 ماي 2025، 14:30

⁴ مقابلة مع السيد سمار الميلود الأمين العام للنقابة الوطنية لعمال التربية بولاية تيارت، بالمكتب الولائي للنقابة، 6 افريل 2025، 13:30

⁵ مقابلة مع رئيس المنظمة الجزائرية للأساتذة (مجال)، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

⁶ مقابلة مع رئيس الوطني المستقل لنظار الثانويات، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

- مع مديرية التربية.¹
 - الوصاية، المكتب الوطني للنقابة، الإدارات التربوية.²
 - يتعامل مع المكتب الولائي والوطني للنقابة، الأساتذة الممثلين للفروع المحلية.³
 - مديرية التربية (قسم الشؤون القانونية) المفتشيات، محامين او مستشارين قانونيين تابعين للنقابة.⁴
 - أشار الى تواصله مع المكتب الولائي للنقابة.⁵
 - يتواصل مع إدارة الثانوية، الأساتذة والعمال داخل المؤسسة، المكتب الولائي للنقابة، مديرية التربية.⁶
 - التواصل مع مديرية التربية والمكتب الولائي.⁷
- التحليل:
- يتضح من مجمل الإجابات ان أعضاء النقابة يتواصلون مع جهات متعددة، تشمل جهات رسمية: كمديرية التربية الوطنية، وزارة التربية الوطنية، المكتب الوطني والولائي للنقابة، المؤسسات التربوية. جات غير رسمية: كالصحافة، أولياء التلاميذ.
- وهذا يدل على ان الاتصال النقابي ليس فقط بين القاعدة العمالية والقيادة النقابية بل يشمل فاعلين متعددين، ما يعزز فعاليته، ويقوي مكانة النقابة في محيطها التربوي والاجتماعي.
- س6: كيف تصفون تجارب هاته الجهات مع الرسائل او المبادرات النقابية؟

¹ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

² مقابلة مع رئيس نقابة سنا باست، بالمكتب الولائي، 23 افريل 2025، 10:30

³ مقابلة مع المكلف بالنزاعات والشؤون القانونية، بالمكتب الولائي، 10 ماي 2025، 13:00

⁴ مقابلة مع رئيس المنظمة الجزائرية للأساتذة (مجال)، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

⁵ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية عماري عبد القادر، بمكتبه في الثانوية، 10 ماي 2025، 13:00

⁶ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية مولود قاسم نايت بلقاسم بالدمحوي، بقاعة الرياضة بالثانوية، 11 ماي 2025، 14:30

⁷ رئيس نقابة فرع نقابة لثانوية بعمر بوجعة، بقاعة الاساتذة بثنوية، 26 ماي 2025، 13:30.

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

ج: - أشار الى ان التجاوب ليس كاملا، بل نسبي ويرتبط بإمكانيات الحلول واستيعاب الأفكار، وأوضح ان بعض المبادرات ترفض محليا لكن تقبل قاعديا او من طرف السلطات العليا مما يعكس وجود تفاوت في الاستجابة حسب المستوى التنظيمي.¹

- أكد ان هناك مبادرات تؤخذ بالجد وأخرى تبقى عالقة وهذا ما يدل على اختلاف تعامل الجهات حسب نوع المطالب او الظروف المحيطة بها.²

- يرى تجاوب الإدارات مرتبط بمستوى الضغط او الالحاح النقابي وغالبا ما يكون جزئيا.³

- يعتبر ان التجاوب يختلف من جهة الى أخرى، وهذا ما يعكس تباين في أداء الجهات المعنية حسب موقعها او خلفيتها او موافقتها من النقابة.⁴

- هناك مطالب تؤخذ بعين الاعتبار، لكن القلة واغلبها تواجه يسر وعراقيل او تأجيل في الاستجابة.

- هناك تجاوب نسبي الا في حالة التنسيق الجماعي.⁵

- هناك تجاوب للملفات القانونية ولكن بطيء ويعتمد على وجود ادلة قوية او تدخل النقابة على المستوى المركزي.⁶

- وصف التجاوب بالنسبي مما يشير الى انه ليس دائما في المستوى المطلوب، لكنه قائم الى حد ما.⁷

- تجاوب نسبي حسب كل جهة وطبيعة مضمون الرسالة.⁸

- متوسط نوعا ما.⁹

التحليل:

¹ مقابلة مع السيد سمار الميلود الأمين العام للنقابة الوطنية لعمال التربية بولاية تيارت، بالمكتب الولائي للنقابة، 6 افريل 2025، 13:30

² مقابلة مع رئيس الوطني المستقل لنظار الثانويات، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

³ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

⁴ مقابلة مع رئيس نقابة سنا باست، بالمكتب الولائي، 23 افريل 2025، 10:30

⁵ مقابلة مع رئيس نقابة سنا باست، بالمكتب الولائي، 23 افريل 2025، 10:30.

⁶ مقابلة مع المكلف بالنزاعات والشؤون القانونية، بالمكتب الولائي، 10 ماي 2025، 13:00

⁷ مقابلة مع رئيس الوطني المستقل لنظار الثانويات، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

⁸ مقابلة مع رئيس الوطني المستقل لنظار الثانويات، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

⁹ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية عماري عبد القادر، بمكتبه في الثانوية، 10 ماي 2025، 13:00

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

من خلال مجمل الآراء يمكن القول ان تجاوب مختلف الجهات مع الرسائل والمبادرات النقابية ليس موحدًا بل يتراوح بين: تجاوب نسبي، حسب نوع الرسالة ومضمونها، تفاوت بين المستويات المحلية والمركزية. وهذا التفاوت والتباين يعكس الصعوبات التي تواجه الاتصال النقابي ويشترط على ذلك ضرورة تحسين قنوات التواصل الرسمي وآليات الضغط والتفاوض.

س7: ماهي المواضيع الرئيسية التي يتم تناولها في رسائلكم النقابية؟

ج: - المواضيع التي تطرح تخص كل الرتب وأسلالك القطاع التربوي، سواء البيداغوجية او الإدارية، بالإضافة الى الأمور المالية، المؤسساتية، الهياكل كالخضيرة السكنية، وغيرها من المواضيع.¹
- طرح مواضيع تخص حقوق الأساتذة وانشغالهم، مشاكل القطاع، وخاصة المواضيع التي يكونون فيها كطرف للصالح او الحل.²

- الرسائل تتضمن انشغالات النظار، غموض بعض التعليمات الوزارية، توزيع المهام، المطالبة بإعادة النظر في القوانين الداخلية.³

- تناول انشغالات الأساتذة والمشاكل التي تواجههم في العمل مثل النقل، التوقيت، السكن، التصنيف النقابي، وتجاوزات الإدارة.⁴

- نراسل حول قضايا التصنيف، الترقيات، الاجور، الدفاع عن الحقوق المكتسبة، والتنديد بالتجاوزات التي تمس كرامة الاستاذ.⁵

- مضمون الرسالة عادة ما يصب في مواضيع التي تهم الاستاذ او العامل، مثل احترام القانون الداخلي، تجاوزات الادارة، مشاكل التوقيت، التحفيز وضغط العمل.⁶

¹ مقابلة مع السيد سمار الميلود الأمين العام للنقابة الوطنية لعمال التربية بولاية تيارت، بالمكتب الولائي للنقابة، 6 افريل 2025، 13:30

² مقابلة مع رئيس المنظمة الجزائرية للأساتذة (مجال)، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

³ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

⁴ مقابلة مع رئيس الوطى المستقل لنظار الثانويات، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

⁵ مقابلة مع رئيس نقابة سنا باست، بالمكتب الولائي، 23 افريل 2025، 10:30

⁶ مقابلة مع رئيس نقابة لونا ف، بالمكتب الولائي، 6 افريل 2025، 13:30

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

-تقريبا المواضيع التي نتناولها في دراستنا تأخذ طابع قانوني كالطعون، القرارات الوزارية التأديبية، للدفاع عن حقوق الاستاذ، عدم تطبيق القانون¹

-مواضيع عامة مثل الادماج، المواضيع خاصة بالمؤسسة كالأشغال التي تقوم بها الادارة دون علم المجلس والقرارات التعسفية².

-تناول مواضيع عن التسيير داخل المؤسسة، التهميش ، تطبيق القوانين³

تناول مشاكل بين الاداريين، وبين العمال، وبين الاساتذة والمدير، وغيرها من الامور التي تخص المؤسسة⁴

التحليل :

من خلال اجوبة المبحوثين تبين ان المواضيع المتناولة في الرسائل النقابية تتنوع بين انشغالات مهنية ومالية تخص مختلف اسلاك القطاع، على غرار الترقية، التصنيف، والسكنات الى جانب قضايا داخلية تمس التسيير اليومي بالمؤسسات مثل النزاعات التي تحدث داخلها بين مختلف افرادها او القرارات الادارية التعسفية، كما برزت مواضيع ذات طابع دفاعي تتعلق بحماية الحقوق المشروعة للأساتذة خاصة وللعمال ككل ومن خلال هذه الاجابات يظهر لنا دور الاتصال النقابي كآلية لحماية الاستاذ وتحسين بيئة العملة.

س8: كيف يتم اعداد وصياغة محتوى الرسائل او البيانات النقابي؟

ج: تكون الصياغة بداية بمقدمة توضح العام او تذكر بسياقات سابقة، المضمون يتضمن مشكل، اقتراح او فكرة، والخاتمة تحمل استنتاجا اما تحذير، مهلة لتدارك الوضع او اعلان احتجاج او اضراب قانوني، ولا يتم التشهير بمضمون الرسالة اعلاميا، بل ينتظر الرد من الوصاية⁵.

¹ مقابلة مع المكلف بالنزاعات والشؤون القانونية، بالمكتب الولائي، 10 ماي 2025. 13:00

² مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية عماري عبد القادر، بمكتبه في الثانوية، 10 ماي 2025. 13:00

³ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية مولود قاسم نايت بلقاسم بالدمحوني، بقاعة الرياضة بالثانوية، 11 ماي 2025، 14:30

⁴ رئيس نقابة فرع نقابة لثانوية بعمر بوجمة، بقاعة الاساتذة بثنوية، 26 ماي 2025، 13:30.

⁵ مقابلة مع السيد سمار الميلود الأمين العام للنقابة الوطنية لعمال التربية بولاية تيارت، بالمكتب الولائي للنقابة، 6 افريل 2025، 13:30

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

-يعقد اجتماع للمجلس الولائي اولا، وبعد الامام بالوضع يتكفل المكتب الولائي بصياغة الرسالة انطلاقا من توصيات المجلس¹.

-تتم الصياغة بعد جمع شكاوى او ملاحظات من القاعدة ثم ترتب حسب الاولوية، وتعرض في بيان يشمل شرحا للمشكل وخطوات عملية مقترحة للعمل².

-من خلال مراعات التسلسل الإداري حيث يبدأ التنسيق بين مختلف الفروع ثم يصاغ بيان موحد يعبر عن رأي النقابة الولائية بشكل رسمي، مع الاعتماد على الصيغة القانونية من خلال ادراج بعض من القوانين والنصوص الرسمية³.

-في غالب قبل صياغة الرسالة لابد من استشارة اعضاء المكتب الولائي ويحرر المحتوى بشكل مدروس ومنسق، مع الاعتماد على لغة قانونية واضحة تعكس موقف النقابة⁴.

يبدأ اولا باستشارة اولية مع اعضاء المكتب وذلك بعد تشخيص الوضع مع توثيق النقاط الأساسية بدقة، ثم صياغة الرسالة دون نسيان بعض القوانين من اجل تزويد الرسالة بطابع الحزم⁵.

-يعتمدون في صياغة الرسالة على لغة قانونية مضبوطة تراعي الحقوق والواجبات. ويفرق البيان بنصوص قانونية داعمة، مع احترام التسلسل في الرسالة (مقدمة، عرض مشكلة. طلبات، خاتمة تحذيرية او مطلبية) - تصاغ الرسالة على شكل نقاط، تبدأ بمقدمة وتعرض كنوع من الاشعار او الاشهار الداخلي⁶.

-يقوم المكلف بالتنظيم اجتماع مع المدير، ثم تحرر الرسالة او البيان لتشمل المشاكل المطروحة والحلول المقترحة.

-يقوم اولا بجمعة اقتراحات الاساتذة، او مشاكلهم، ثم نجتمع في مكتب وتعد مسودة تعرض على الاعضاء قبل صياغتها النهائية، ويتم الاعتماد على اسلوب رسمي واضح ومباشر⁷.

التحليل :

¹ مقابلة مع رئيس المنظمة الجزائرية للأساتذة (مجال)، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

² مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

³ مقابلة مع رئيس الوطني المستقل لنظار الثانويات، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

⁴ مقابلة مع رئيس الوطني المستقل لنظار الثانويات، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

⁵ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

⁶ مقابلة مع المكلف بالنزاعات والشؤون القانونية، بالمكتب الولائي، 10 ماي 2025، 13:00

⁷ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية عماري عبد القادر، بمكتبه في الثانوية، 10 ماي 2025، 13:00

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

من خلال اجابات المبحوثين، يتضح ان صياغة الرسالة او مضمونها يخضع لعدة مراحل منهجية منظمة، تكون اولا اجتماعات تشاورية سواء على مستوى الفروع او المكتب الولائي ثم جمع المعطيات من القاعدة التربوية، بعدها القيام بترتيب المطالب والمشاكل حسب الاولوية بعدها القيام بإعداد وثيقة رسمية معتمدة الى مقدمة تبرز خلفية الرسالة او التذكير بالأوضاع السابقة ثم مضمون يشمل عرضا دقيقا للمشكلة او فكرة او اقتراح وفي الاخير خاتمة ترفق لطلبات او تحذير او ضرورة تنظيم احتجاج او اضراب وفقا لما يتيح القانون. كمل لاحظت اغلب النقابيين يتفادون التشهير الاعلامي قبل الرد الرسمي من الجهات أوصيه ويحرصون ايضا على تضمين الرسالة او البيان الى نصوص قانونية رسمية، وهذا ما يدل على تطور ادوات الاتصال النقابي واحترافه.

س9: هل يتم التأكد من وضوح الرسالة قبل ارسالها ؟ وكيف ذلك ؟

ج: نعم يتم التأكد من الرسالة شكلا ومضمونا يتم قراءتها لعدة مرات وتصحيح الاخطاء ان وجدت¹

-نعم، للتأكد من وضوحها يتم ارفاقها بتقارير او وثائق مكتوبة تثبت ما جاء في الرسالة.²

-نعم، تعرض الرسالة على أكثر من عضو لإبداء اراءهم واعطاء اقتراحات من اجل تفادي اللبس والغموض، مع التدقيق اللغوي.³

-نعم، يتم مراجعة الرسالة مع اعضاء المكتب ومراعات وضوحها في عرض المطالب.⁴

-نعم، نتأكد من محتواها عبر مناقشتها جماعيا احيانا عندما يكون الموضوع معقد يتم اللجوء لمستشار قانوني.⁵

-نعم، يتم التأكد من صحتها وبعد التعديل يعتدون على النسخة النهائية.⁶

-نعم، والتأكد يكون من خلال مطابقة محتوى الرسالة مع القانون الداخلي مع التدقيق في المصطلحات القانونية.⁷

¹ مقابلة مع السيد سمار الميلود الأمين العام للنقابة الوطنية لعمال التربية بولاية تيارت، بالمكتب الولائي للنقابة، 6 افريل 2025، 13:30

² مقابلة مع رئيس المنظمة الجزائرية للأساتذة (مجال)، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

³ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

⁴ مقابلة مع رئيس الوطني المستقل لنظار الثانويات، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

⁵ مقابلة مع المكلف بالنزاعات والشؤون القانونية، بالمكتب الولائي، 10 ماي 2025، 13:00

⁶ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية عماري عبد القادر، بمكتبه في الثانوية، 10 ماي 2025، 13:00

⁷ مقابلة مع المكلف بالنزاعات والشؤون القانونية، بالمكتب الولائي، 10 ماي 2025، 13:00

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

- نعم، نحرص على التأكيد من صحتها من خلال قراءتها عدة مرات¹.
 - نعم، يتم اعادة قراءتها وتصحيحها من الاخطاء قبل ارسالها².
 - نعم، اعادة قراءتها و اختبار مدى وضوحها من طرف اعضاء غير مشاركين في صياغتها³.
- التحليل: جميع المبحوثين يؤكد على اهمية التأكد من وضوحها قبل ارسالها والملاحظ تشابه في الاجابات من خلا تأكيدهم على اعادة القراءة والمراجعة الجماعية وتصحيح الاخطاء اللغوية وتدعيم الرسالة بتقارير ومرفقات للتأكد من وضوحها. وهذه الممارسات تدل على وعي نقابة على أهمية وضوح الرسالة لما لها من تأثير على تجاوب الجهات الرسمية وكذلك الحرص على التدقيق والمرفقات يزيد من مصداقية الرسائل النقابية، ويقلل من احتمالية تجاهلها.
- س10: ماهي اللغة المستعملة في التواصل داخل النقابة؟ هل العربية الفصحى، العامية، الفرنسية. ولماذا ؟
- ج: اللغة العربية الفصحى كتابيا، وقد يستعملون العامية شفويا لتوضيح الافكار والفرنسية والانجليزية والامازيغية حسب الجهة المتلقية⁴.
- تقريبا كلهم يعتمدون على اللغة العربية الفصحى في المراسلات الرسمية والعامية في المعاملات اليومية ولتسهيل فهم الرسائل وهناك من اجاب ب استعمال العامية في تسجيلات الصوت ومنصات التواصل الاجتماعي كالواتساب والفيسبوك، ومرات تستعمل الفرنسية لتوضيح مصطلحات قانونية معينة⁵.

التحليل:

من خلال الاجابات يظهر ان النقابة تعتمد على اللغة العربية الفصحى كخيار أساسي وموحد في الخطابات والمراسلات الرسمية خاصة الموجهة للوصاية، والجهات الرسمية كما يتم أحيانا اصدار بيانات باللغة الفرنسية والانجليزية وحتى الامازيغية حسب الجهة المستهدفة وايضا يتم استعمال العامية بشكل شفهي لتسهيل الفهم خصوصا في

¹ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

² مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية مولود قاسم نايت بلقاسم بالدموي، بقاعة الرياضة بالثانوية، 11 ماي 2025، 14:30

³ رئيس نقابة فرع نقابة لثانوية بعمر بوجعة، بقاعة الاساتذة بثنوية، 26 ماي 2025، 13:30.

⁴ مقابلة مع السيد سمار الميلود الأمين العام للنقابة الوطنية لعمال التربية بولاية تيارت، بالمكتب الولائي للنقابة، 6 افريل 2025، 13:30

⁵ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية عماري عبد القادر، بمكتبه في الثانوية، 10 ماي 2025. 13:00

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

الاجتماعات او التسجيل الصوتي من خلال الوسائط الغير رسمية، وفي التواصل اليومي داخل بيئة العمل. وكل هذا يعكس مرونة النقابة في التواصل وتكييفها مع مختلف البيانات الرسمية وغير الرسمية .

س11: ماهي الوسائل المعتمدة لإيصال الرسائل النقابية؟

ج: البيانات، النشرات، التغريدات، المنشورات، الإعلانات، المراسلات الرسمية، البريد الإلكتروني، وأحياناً الوسائط الإعلامية كصفحات التواصل الاجتماعي، وتختلف الوسائل حسب طبيعة الموضوع والجهة المستهدفة¹.

-تختلف الوسائل حسب المصلحة والرتبة، منها: البيانات، التقارير، الاحتجاجات، الإضرابات، اللقاءات الدورية، والمراسلات الرسمية مع الجهات المعنية².

-النشرات النقابية، البريد الورقي، المحاضر، وأحياناً الوسائل الإعلامية إن تعلق الأمر بقضية عامة³.

-المراسلات الكتابية الرسمية، اللقاءات مع مسؤولي مديرية التربية، الاجتماعات مع أعضاء النقابة، والمشاركة في المجالس التربوية أو النقابية⁴.

-استعمال المحاضر، البيانات، الاجتماعات مع الأساتذة، استعمال صفحات الفيسبوك أو الواتساب المغلقة للتنسيق الداخلي⁵.

البيانات الرسمية الموجهة، الاجتماعات التوضيحية، وبعض الوسائل الرقمية مثل البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية⁶.
-الوسائل القانونية مثل التبليغ الرسمي، إعداد الشكاوى أو البيانات التي تُرفق بأدلة كتابية، والتواصل الكتابي مع الجهات الوصية، وأحياناً عبر محامي النقابة⁷.

-

¹ مقابلة مع السيد سمار الميلود الأمين العام للنقابة الوطنية لعمال التربية بولاية تيارت، بالمكتب الولائي للنقابة، 6 افريل 2025، 13:30

² مقابلة مع رئيس المنظمة الجزائرية للأساتذة (مجال)، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

³ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

⁴ مقابلة مع رئيس الوطني المستقل لنظار الثانويات، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

⁵ مقابلة مع رئيس نقابة سناباست، بالمكتب الولائي، 23 افريل 2025، 10:30

⁶ مقابلة مع رئيس نقابة لونايف، بالمكتب الولائي، 6 افريل 2025، 13:30

⁷ مقابلة مع المكلف بالنزاعات والشؤون القانونية، بالمكتب الولائي، 10 ماي 2025، 13:

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

- الاجتماع مع الإدارة، البريد الإلكتروني، الاتصال الشخصي المباشر، تبليغ الأساتذة شفهيًا أو برسائل كتابية حسب الحاجة¹.

- استعمال البريد الورقي، الاجتماعات، البيانات الورقية، وتعليق المنشورات على السبورة النقابية داخل المؤسسة².
- الاجتماعات داخل المؤسسة، إعداد محاضر أو بيانات مكتوبة تُرفع إلى الإدارة، وتوظيف وسائل الاتصال الحديثة (مثل الواتساب في بعض الأحيان لتنسيق داخلي)³.

التحليل :

أظهرت إجابات أعضاء النقابة أن وسائل إيصال الرسائل النقابية متنوعة وتتكيف حسب طبيعة الموضوع، الجهة المستقبلة، والرتبة النقابية. الوسائل التقليدية كالمراسلات الرسمية، البيانات الورقية، والاجتماعات لا تزال حاضرة بقوة، خصوصًا داخل المؤسسات التربوية. إلى جانب ذلك، بدأ استعمال الوسائل الرقمية كالبريد الإلكتروني، الصفحات المغلقة على مواقع التواصل، وحتى الوسائط السمعية (مثل الرسائل الصوتية) خصوصًا في التنسيق الداخلي. يُلاحظ أيضًا اعتماد النقابة على الاحتجاجات والإضرابات كأشكال من الاتصال الضاغطة، خاصة في حالة غياب التجاوب من الجهات المعنية. هذه التعددية في الوسائل تعكس درجة مرونة الاتصال النقابي وسعيه للوصول إلى فعالية أكبر حسب المكانيات المتوفرة.

س 12: هل تستعملون وسائل الاتصال الحديثة كالبريد الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي؟

ج: نعم، يتم استعمال البريد الإلكتروني كوسيلة رسمية في إرسال واستقبال الرسائل النقابية.

- نعم، البريد الإلكتروني، إضافة إلى الوسائل الرقمية ومواقع التواصل الاجتماعي للتواصل مع الفروع والجهات الوصية. نعم، يعتمدون على البريد الإلكتروني و"الواتساب" و"الفيسبوك" خصوصًا في نقل البيانات بشكل فوري وتفاعلي⁴.

-

¹ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية مولود قاسم نايت بلقاسم بالدمحوني، بقاعة الرياضة بالثانوية، 11 ماي 2025، 14:30

² مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية عماري عبد القادر، بمكتبه في الثانوية، 10 ماي 2025، 13:00

³ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية عماري عبد القادر، بمكتبه في الثانوية، 10 ماي 2025، 13:00

⁴ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

- نعم، تُستخدم الوسائل الحديثة خاصة البريد الإلكتروني في المراسلات الرسمية، كما يتم الاعتماد على الواتساب للأمر المستعجلة
- نعم، يتم استعمال البريد الإلكتروني كوسيلة أساسية إلى جانب وسائل التواصل ك"فيسبوك" عند الحاجة¹.
- نعم، يستخدمون البريد الإلكتروني ومجموعات واتساب مخصصة للنقايين لتبادل المستندات².
- نعم، البريد الإلكتروني هو الوسيلة الأساسية، كما يتم اعتماد الفيسبوك لنشر بيانات التوضيح والبلاغات³.
- نعم، يتم استعمال الفاكس وأحياناً البريد الإلكتروني⁴.
- نعم، يتم استعمال البريد الإلكتروني كأداة تواصل رسمية، وأحياناً "الماسنجر" في التواصل غير الرسمي⁵.
- نعم، نعتمد على البريد الإلكتروني ووسائل أخرى حسب طبيعة الرسالة⁶.

التحليل :

تبين من خلال إجابات المبحوثين أن وسائل الاتصال الحديثة تُستخدم على نطاق واسع داخل العمل النقابي، حيث يُعدّ البريد الإلكتروني الوسيلة الرسمية الأكثر اعتماداً في تبادل الرسائل والمراسلات. كما تُستعمل أيضاً وسائل التواصل الاجتماعي كالفيسبوك والواتساب لتسهيل التفاعل السريع ومشاركة البيانات مع القواعد النقابية أو مع الفروع. تختلف درجة الاعتماد على هذه الوسائل حسب طبيعة الرسالة (رسمية/مستعجلة) ووفقاً لتوفر الإمكانيات لدى كل فرع نقابي. ما يُلاحظ هو أن الرقمنة أصبحت جزءاً من الممارسة النقابية اليومية، ما يدل على تطور في أساليب الاتصال، ويعزز من فعالية التواصل الداخلي والخارجي للنقابة.

س 13: هل تستعملون وسائل الاتصال الحديثة مثل البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي؟

¹ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية عماري عبد القادر، بمكتبه في الثانوية، 10 ماي 2025. 13:00

² قابلة مع المكلف بالزاعات والشؤون القانونية، بالمكتب الولائي، 10 ماي 2025. 13:0

³ مقابلة مع رئيس نقابة سنا باست، بالمكتب الولائي، 23 افريل 2025، 10:30

⁴ مقابلة مع رئيس الوطني المستقل لنظار الثانويات، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

⁵ مقابلة مع المكلف بالزاعات والشؤون القانونية، بالمكتب الولائي، 10 ماي 2025. 13:0

⁶ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية عماري عبد القادر، بمكتبه في الثانوية، 10 ماي 2025. 13:00

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

-نعم يتم استعمال البريد الالكتروني¹

ما مدى فاعلية وسائل الاتصال الحديثة في تحقيق أهداف الاتصال النقابي؟
لها فاعلية عالية، حيث تساهم في تقليص الوقت والجهد وتسريع عملية التواصل والتنفيذ.
لها فاعلية كبيرة جدًا، تساعد في اختصار الوقت

والمسافات، كما أنها توفر اتصالاً آنياً وفورياً.

تساهم هذه الوسائل في تسهيل التواصل والنقل الفوري للمعلومات، وتساعد في تقريب المسافات بين الأطراف.

فعالة جدًا، حيث تسمح بتوزيع المهام بشكل أسرع، وتسهيل النقاش بين الأعضاء، مما يعزز من الاستجابة السريعة للمشكلات.

-تعتبر هذه الوسائل وسيلة فعالة للغاية، خاصة في التنسيق بين مختلف الفروع النقابية، وتحقيق الاستجابة السريعة للانشغالات²

-هذه الوسائل ساعدت في كسر الحواجز الجغرافية، وأصبحت وسيلة أساسية في رفع المطالب ومتابعة الردود في وقت قياسي³.

-تلعب دوراً مهماً في توحيد الرؤية بين الفروع والمكتب الولائي، كما أنها قلّلت من الاعتماد على الوثائق الورقية والانتظار الطويل⁴.

-فعالة في تبليغ الرسائل العاجلة وتنظيم الاجتماعات الافتراضية، ما يجعل العمل النقابي أكثر سلاسة وانتظاماً.

-سمحت هذه الوسائل بإحداث تواصل فوري وشبه دائم، وأصبحت جزءاً من الاستراتيجية النقابية في التحسيس

¹مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية مولود قاسم نايت بلقاسم بالدهموني، بقاعة الرياضة بالثانوية، 11 ماي 2025، 14:30

²مقابلة مع المكلف بالنزاعات والشؤون القانونية، بالمكتب الولائي، 10 ماي 2025. 13:

³مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية عماري عبد القادر، بمكتبه في الثانوية، 10 ماي 2025. 13:00

⁴مقابلة مع رئيس الوطني المستقل لنظار الثانويات، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

والتعبئة¹.

-الوسائل الحديثة قلّصت من أخطاء التواصل، وساهمت في إيصال الانشغالات بدقة ووضوح، وبسرعة أكثر من

الطرق التقليدية².

التحليل:

من خلال إجابات المبحوثين، نلاحظ إجماعاً واضحاً على الفعالية الكبيرة لوسائل الاتصال الحديثة في تحقيق أهداف الاتصال النقابي. وقد تمثّلت هذه الفعالية في عدة أبعاد:

- السرعة والآنية في تبادل المعلومات والقرارات.
- توفير الوقت والجهد مقارنة بالطرق التقليدية.
- تعزيز التنسيق الداخلي بين الفروع والمكاتب الولائية والوطنية.
- تمكين النقابة من الاستجابة الفورية للمستجدات والانشغالات.
- إتاحة فرص التواصل المستمر والتعبئة عن بعد.

يؤكد هذا التحوّل أن الرقمنة والوسائل الحديثة لم تعد مجرد أدوات مساعدة، بل أصبحت عنصراً استراتيجياً في الاتصال النقابي.

س 14- كيف تتلقّون ردود فعل المعنيين برسائلكم وأنشطتكم النقابية؟

-نتلقّى كل الردود سواء كانت إيجابية أو سلبية، ونتعامل معها حسب مصلحة العمال ومدى تجاوبها مع مطالبنا، كما نعتبر حتى الردود السلبية فرصة للمراجعة أو التصعيد المشروع³.

¹ مقابلة مع رئيس نقابة سنا باست، بالمكتب الولائي، 23 افريل 2025، 10:30

² مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية عماري عبد القادر، بمكتبه في الثانوية، 10 ماي 2025. 13:00

³ قابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

- عادةً ما تصلنا الردود من الجهات المعنية إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، ونتعامل معها وفق آليات التقييم الجماعي داخل النقابة، وأحياناً نلجأ إلى التحليل القانوني للردود لتحديد مدى جديتها¹.
- يتم استقبال الردود من طرف الإدارة أو المصالح المختصة، وغالباً ما تكون الردود غير مكتوبة بل شفوية، ونعتمد على التأويل والاستشارة النقابية لفهم خلفياتها ومضامينها².
- يتم تلقي الردود عبر البريد الإلكتروني، أو من خلال الاجتماعات التنسيقية، ونحرص على تحليل مضمون الرد بالتشاور مع المكتب المحلي للنقابة³.
- نستقبل الردود بوسائل متعددة، أحياناً تكون فورية عبر الهاتف، وأحياناً عبر مراسلات رسمية، ونقيّمها من خلال اجتماعات داخلية تحدد مدى الرضى أو الرفض للمبادرات المطروحة⁴.
- الردود غالباً ما تكون مختلطة بين الرسمية والضمنية، ونتعامل معها عبر تنسيق داخلي وتحليل جماعي، مع مراعاة حساسية كل قضية⁵.
- الردود تختلف حسب نوع الموضوع المطروح، أحياناً تكون بالرفض التام أو التجاهل، وأحياناً بالتفاعل الإيجابي، ونحاول دوماً تقدير نوايا الجهات المتلقية لرسائلنا قبل اتخاذ موقف تصعيدي أو تراجع⁶.
- غالباً ما يكون الرد غير مباشر، كأن يتم التكفل الجزئي بالمطلب دون رد رسمي، وهو ما يخلق نوعاً من الضبابية في التعامل، لذلك نحاول دائماً فرض الشفافية من خلال تكرار المراسلة أو طلب لقاء مباشر⁷.
- يتم تلقي الردود أحياناً عبر منشورات داخلية أو بلاغات رسمية، أو من خلال وسائل التواصل، وتختلف التفاعلات

¹ مقابلة مع رئيس الوطني المستقل لنظار الثانويات، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

² مقابلة مع المكلف بالنزاعات والشؤون القانونية، بالمكتب الولائي، 10 ماي 2025، 13:00

³ رئيس نقابة فرع نقابة لثانوية بعمر بوجمة، بقاعة الاساتذة بثانوية، 26 ماي 2025، 13:30.

⁴ مقابلة مع المكلف بالنزاعات والشؤون القانونية، بالمكتب الولائي، 10 ماي 2025، 13:

⁵ مقابلة مع رئيس نقابة سنا باست، بالمكتب الولائي، 23 افريل 2025، 10:30

⁶ مقابلة مع رئيس الوطني المستقل لنظار الثانويات، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

⁷ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

حسب أهمية الموضوع والضغط المصاحبة له¹.

- تتم متابعة الردود رسميًا وتحليلها من الجانب القانوني، وتُصدر تقارير تقييمية داخل النقابة بخصوص تفاعل الجهات مع مراسلاتنا، مما يساعد في بناء استراتيجية للتصعيد أو التفاوض²

التحليل:

يتّضح من إجابات المبحوثين أن تلقي الردود من الجهات المعنية يتم بطرق متعددة ووفق مستويات رسمية وغير رسمية . وتعتمد النقابة في تعاملها مع هذه الردود على:

- التحليل الجماعي داخل المكاتب المحلية والولائية.
- الاستعانة بالتحليل القانوني لفهم الردود وتحديد مدى التزامها بالإطار التشريعي.
- التمييز بين الردود الإيجابية والسلبية، مع تقبّل كلا النوعين باعتبارهما مدخلاً لتعديل الاستراتيجية أو التصعيد المطلوب.
- الرصد المستمر للتفاعل الميداني حتى في حال غياب رد رسمي، مما يدل على حسن استباقي في العمل النقابي.
- تشير المعطيات أيضًا إلى أن النقابة لا تكتفي بتلقي الردود، بل تدمجها ضمن عملية تقييم مستمر لمدى فاعلية الاتصال وأثره في تحقيق الأهداف المطلوبة.

س15: هل تقومون بتقييم أثر الرسائل أو الأنشطة النقابية؟

- نعم، يتم تقييم الأثر من خلال الاستجابة الفعلية للجهات المعنية ومدى تحقيق المطالب المطروحة في الرسائل أو الأنشطة³.

¹ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية عماري عبد القادر، بمكتبه في الثانوية، 10 ماي 2025. 13:00

² رئيس نقابة فرع نقابة لثانوية بعمر بوجمة، بقاعة الاساتذة بثنوية، 26 ماي 2025، 13:30.

³ قابلة مع المكلف بالزاعات والشؤون القانونية، بالمكتب الولائي، 10 ماي 2025. 13:0

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

- نعم، لدينا آليات داخل النقابة لتقييم مدى نجاعة الرسائل من خلال نتائجها ومردودها على أرض الواقع¹.
- نعم، نتابع مدى تفاعل الأساتذة والإدارة بعد الرسائل والأنشطة².
- يتم التقييم بشكل غير رسمي عبر الملاحظات الراجعة من المعنيين³.
- نعم، يتم إعداد تقارير تقييمية بعد كل نشاط أو مراسلة نقابية⁴.
- التقييم يكون جماعياً في الاجتماعات، ونبنى عليه قرارات مستقبلية⁵.
- نعم، خاصة عند وجود احتجاج أو إضراب، نرصد أثره في الميدان⁶.
- نعم، نأخذ رأي الزملاء والأساتذة ونقارن مع الهدف من الرسالة⁷.
- نعم، عبر المتابعة الميدانية لمستوى التجاوب⁸.
- نعم، خاصة حين تكون هناك تبعات قانونية أو إدارية على الرسالة أو النشاط⁹.

التحليل:

أظهرت إجابات المبحوثين وعياً كبيراً بأهمية عملية التقييم في العمل النقابي، إذ يعتبرون التقييم حلقة ضرورية لمراقبة فاعلية الرسائل أو الأنشطة التي تُنظَّم. ويبدو أن أغلب النقابات تعتمد على مؤشرات غير رسمية (مثل الردود، آراء الزملاء)، في حين تعتمد بعض الفروع على تقارير تقييمية. هذا يعكس تبايناً في أساليب التقييم، لكنه يعبر عن وجود ثقافة تقييم نقابي ناشئة، يمكن تعزيزها بأدوات منهجية أكثر وضوحاً.

س16: هل تؤخذ التغذية الراجعة بعين الاعتبار في التخطيط للعمل النقابي المستقبلي؟

¹ قابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

² مقابلة مع رئيس نقابة سنا باست، بالمكتب الولائي، 23 افريل 2025، 10:30

³ رئيس نقابة فرع نقابة لثانوية بعمر بوجمة، بقاعة الاساتذة بثنانوية، 26 ماي 2025، 13:30.

⁴ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

⁵ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية مولود قاسم نايت بلقاسم بالدمحمي، بقاعة الرياضة بالثانوية، 11 ماي 2025، 14:30

⁶ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية عماري عبد القادر، بمكتبه في الثانوية، 10 ماي 2025، 13:00

⁷ قابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

⁸ مقابلة مع المكلف بالنزاعات والشؤون القانونية، بالمكتب الولائي، 10 ماي 2025، 13:00

⁹ مقابلة مع رئيس نقابة سنا باست، بالمكتب الولائي، 23 افريل 2025، 10:30

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

- نعم، نأخذ بعين الاعتبار كل الملاحظات وردود الفعل من الميدان لتفادي نفس الإشكالات مستقبلاً¹.
- طبعاً، ندون الردود والملاحظات خلال الاجتماعات ونستخدمها لتحسين الأداء النقابي لاحقاً².
- نعم، آراء الأساتذة مهمة جداً ونبنى عليها الخطط القادمة³.
- نعم، في كل اجتماع نقابي نناقش التغذية الراجعة ونأخذ منها أهم النقاط للعمل بها⁴.
- طبعاً، لأننا نعتبرها أداة لتصحيح المسار النقابي⁵.
- نعم، خاصة عند تقييم نتائج الحملات النقابية السابقة⁶.
- نعم، نُشرك جميع الزملاء في النقاش ونُبنى المقترحات المستقبلية بناءً على ذلك⁷.
- نعم، وثائق رسمياً في محاضر الاجتماعات⁸.
- نعم، وخصوصاً ما يتعلق بالتفاعلات القانونية والتنظيمية⁹.

التحليل:

أجمعت كل آراء المبحوثين على الدور المحوري للتغذية الراجعة في تحسين التخطيط النقابي. ويلاحظ وجود وعي تنظيمي يعزز مبدأ المشاركة والتقييم الدوري. يُظهر هذا أن النقابات أصبحت تعتمد تدريجياً على مقارنة تشاركية واستباقية في إدارة شؤونها، وهو ما يساهم في ترقية جودة الممارسة النقابية.

س17: هل ساهم النشاط النقابي في تحسين ظروف العمل لدى الأساتذة؟ وكيف؟

- نعم، من خلال رفع الانشغالات وتحقيق بعض المطالب مثل تخفيف الضغط المهني وتحسين بعض الشروط¹⁰.

¹ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

² مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية مولود قاسم نايت بلقاسم بالدمحوي، بقاعة الرياضة بالثانوية، 11 ماي 2025، 14:30

³ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية عماري عبد القادر، بمكتبه في الثانوية، 10 ماي 2025، 13:00

⁴ مقابلة مع المكلف بالنزاعات والشؤون القانونية، بالمكتب الولائي، 10 ماي 2025، 13:00

⁵ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

⁶ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

⁷ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية عماري عبد القادر، بمكتبه في الثانوية، 10 ماي 2025، 13:00

⁸ مقابلة مع رئيس نقابة سناباست، بالمكتب الولائي، 23 افريل 2025، 10:30

⁹ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية مولود قاسم نايت بلقاسم بالدمحوي، بقاعة الرياضة بالثانوية، 11 ماي 2025، 14:30

¹⁰ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية عماري عبد القادر، بمكتبه في الثانوية، 10 ماي 2025، 13:00

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

- نعم، خاصة في تحسين البيئة التربوية والضغط على الإدارة لتوفير مستلزمات العمل¹.
- ساهم في رفع معنويات الأساتذة والدفاع عن حقوقهم في الكثير من المناسبات².
- نعم، من خلال التدخل السريع في النزاعات والتنسيق مع المديرية³.
- نعم، بعد الضغط النقابي تم تلبية عدة مطالب مثل الترقية⁴.
- نعم، النقابة هي صمام أمان في مواجهة التهميش الإداري⁵.
- نعم، ننجح في تهيئة ظروف العمل خصوصاً للوافدين الجدد⁶.
- نعم، دعمنا الأساتذة معنوياً ومادياً في بعض الحالات الصعبة⁷.
- نعم، كنا طرفاً أساسياً في تسوية عدة نزاعات مهنية⁸.

التحليل:

تشير كل الشهادات إلى أن النشاط النقابي لعب دوراً محورياً في تحسين ظروف العمل، سواء من الناحية النفسية (رفع المعنويات) أو التنظيمية (فض النزاعات وتحقيق مطالب). هذا يؤكد على الوظيفة الدفاعية للنقابة ويبرز نجاعتها في لعب دور الوسيط بين الموظف والمؤسسة.

س18: ما هو تقييمكم لرضا العمل حول أدائكم النقابي؟

¹ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

² مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

³ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

⁴ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية مولود قاسم نايت بلقاسم بالدمحوي، بقاعة الرياضة بالثانوية، 11 ماي 2025، 14:30

⁵ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

⁶ مقابلة مع السيد سمار الميلود الأمين العام للنقابة الوطنية لعمال التربية بولاية تيارت، بالمكتب الولائي للنقابة، 6 افريل 2025، 13:30

⁷ مقابلة مع رئيس نقابة سناباست، بالمكتب الولائي، 23 افريل 2025، 10:30

⁸ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

- نعتقد أن هناك رضا عام، رغم بعض الانتقادات، وهذا دليل على التفاعل¹.
- الرضا موجود لكنه يتفاوت حسب الملفات المطروحة.
- الرضا يظهر من خلال دعم الأساتذة لحمائنا².
- الأساتذة يُثمنون تدخلاتنا في الأزمات ويطلبون منا الاستمرار³.
- الرضا نسبي، لكن المجهودات واضحة ومعترف بها⁴.
- هناك ارتياح في الوسط النقابي، ونلاحظ ذلك من خلال المشاركة الكثيفة⁵.
- رغم بعض العراقيل، إلا أن الزملاء يعترفون بالمجهود⁶.
- التفاعل الإيجابي أكبر من السلبي، وهذا ما يعطينا الثقة للاستمرار⁷.
- معظم الأساتذة راضون، ونحن نعمل على تلبية التطلعات المتبقية⁸.
- نحاول الاستماع أكثر وهذا انعكس إيجاباً على صورة النقابة⁹.

التحليل:

يرى معظم الباحثين أن هناك مستوى جيد من الرضا عن الأداء النقابي، مع إقرار بوجود تفاوت طبيعي في التقديرات. وهذا يعكس علاقة تفاعلية بين النقابة ومنتسبيها ويؤكد على فعالية الاتصال النقابي في كسب الثقة والدعم.

س20: ما هو دور وسائل الإعلام (المكتوبة، الإلكترونية...) في دعم أو تغطية نشاطاتكم النقابية؟

¹ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

² مقابلة مع السيد سمار الميلود الأمين العام للنقابة الوطنية لعمال التربية بولاية تيارت، بالمكتب الولائي للنقابة، 6 افريل 2025، 13:30

³ ابله مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

⁴ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية مولود قاسم نايت بلقاسم بالدموني، بقاعة الرياضة بالثانوية، 11 ماي 2025، 14:30

⁵ مقابلة مع رئيس نقابة سنا باست، بالمكتب الولائي، 23 افريل 2025، 10:30

⁶ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

⁷ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

⁸ مقابلة مع رئيس الوطني المستقل لنظار الثانويات، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

⁹ مقابلة مع رئيس نقابة سنا باست، بالمكتب الولائي، 23 افريل 2025، 10:30

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

- الإعلام يساهم في إيصال صوت النقابة ويغطي أبرز نشاطاتنا¹.
- الإعلام الرقمي ضروري، نستعمل صفحات الفيسبوك، كما نتعامل مع صحف محلية².
- عندنا تواصل دائم مع الصحافة لتغطية البيانات³.
- نعتمد على الإعلام المحلي بشكل خاص⁴.
- نستعين بالإعلام للتوعية وكسب الدعم في قضايا الأساتذة⁵.
- الإعلام الإلكتروني أقوى حالياً من الإعلام الورقي⁶.
- الإعلام هو شريك استراتيجي للترويج لمطالبنا⁷.
- نستخدم الإعلام لكشف الحقائق وتنفيذ الإشاعات⁸.
- الإعلام يعزز من مصداقية النقابة لدى الرأي العام⁹.
- الإعلام عنصر ضغط فعال ضد التجاوزات¹⁰.

التحليل:

يتفق الباحثون على أن الإعلام، خصوصاً الرقمي، بات أداة أساسية في العمل النقابي، سواء في نقل المعلومة، الدفاع عن الحقوق أو تشكيل الرأي العام. وهذا يعكس تطور في الوعي بأهمية الصورة النقابية والتواصل مع الجمهور عبر الإعلام

¹ مقابلة مع السيد سمار الميلود الأمين العام للنقابة الوطنية لعمال التربية بولاية تيارت، بالمكتب الولائي للنقابة، 6 افريل 2025، 13:30

² مقابلة مع رئيس نقابة سنا باست، بالمكتب الولائي، 23 افريل 2025، 10:30

³ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

⁴ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

⁵ مقابلة مع رئيس فرع نقابة لثانوية مولود قاسم نايت بلقاسم بالدمحوني، بقاعة الرياضة بالثانوية، 11 ماي 2025، 14:30

⁶ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

⁷ مقابلة مع رئيس الوطى المستقل لنظار الثانويات، بالمكتب الولائي للنقابة، 17 ماي 2025، 10:00

⁸ مقابلة مع رئيس نقابة سنا باست، بالمكتب الولائي، 23 افريل 2025، 10:30

⁹ مقابلة مع المنسق الولائي للنقابة، بالمكتب الولائي للنقابة، 11 افريل 2025، 14:45

¹⁰ مقابلة مع رئيس نقابة سنا باست، بالمكتب الولائي، 23 افريل 2025، 10:30

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

يتفق المبحوثين على أن الإعلام، خصوصاً الرقمي، بات أداة أساسية في العمل النقابي، سواء في نقل المعلومة، الدفاع عن الحقوق أو تشكيل الرأي العام. وهذا يعكس تطور في الوعي بأهمية الصورة النقابية والتواصل مع الجمهور عبر الإعلام.

3.2.4- النتائج العامة للدراسة:

من خلال تحليل المعطيات الكمية (الاستبيان) والنوعية (المقابلات)، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة، أبرزها:

- ضعف فاعلية الاتصال النقابي داخل المؤسسات التربوية، حيث أظهرت النتائج أن العلاقة بين النقابة والأساتذة تُوصف في أغلب الأحيان بالضعيفة أو المتوسطة، ما يدل على غياب تواصل حيوي ودائم.
- غياب آليات تكنولوجية حديثة في العمل النقابي، رغم إقرار أغلب الأساتذة والممثلين النقابيين بأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تعزيز الأداء النقابي، إلا أن التطبيق يبقى محدوداً جداً.
- ضعف مشاركة الأساتذة في الأنشطة النقابية، حيث سجلت نسبة معتبرة من العينة عدم انخراطها في أي نشاط نقابي، ما يعكس نوعاً من اللامبالاة أو انعدام الثقة في الأدوار النقابية.
- اتجاه الأساتذة نحو الإدارة لحل المشاكل بدل اللجوء للنقابة، مما يكشف خللاً في أداء النقابة كوسيط اجتماعي يفترض أن يُدافع عن حقوق الموظفين.
- افتقار النقابات لخطاب موحد وجامع، إضافة إلى غياب التكوين والتأطير داخل العمل النقابي، مما يحد من فعالية التمثيل والضغط النقابي.
- تأثير الاتصال النقابي محدود على جودة العمل، إذ بيّنت النتائج أن أساليب الاتصال النقابي الحالية لا تُساهم بشكل ملموس في تحسين بيئة العمل أو رفع الأداء المهني، بسبب ضعف التواصل، وقلة التجاوب، وغياب برامج حقيقية للدعم والمرافقة.

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

- وجود استعداد لدى الأساتذة للتفاعل مع النقابة شريطة توفر آليات حديثة وخطاب فعال، ما يعني أن الفرصة لا تزال قائمة لاسترجاع دور النقابة الحيوي.

التوصيات:

بناءً على ما سبق، تقترح الدراسة التوصيات التالية:

- ضرورة إعادة هيكلة آليات الاتصال النقابي داخل المؤسسات التربوية، من خلال اعتماد قنوات اتصال حديثة (منصات إلكترونية، تطبيقات تواصل، نشرات دورية رقمية...).

تكوين الممثلين النقابيين في مجالات الاتصال والتفاوض والإعلام النقابي، حتى يكونوا قادرين على أداء أدوارهم بفعالية ومهنية.

- تعزيز ثقافة الانخراط النقابي لدى الأساتذة من خلال حملات تحسيسية منتظمة، وعبر التركيز على الحقوق والامتيازات التي يمكن للنقابة تحقيقها.

- تحسين العلاقة بين النقابة والإدارة، والعمل على التنسيق بدل الصدام، بما يخدم مصلحة الموظف وجودة التعليم في آنٍ واحد.

- إدماج الوسائط الرقمية في العمل النقابي اليومي، من خلال إنشاء مجموعات تواصل، منصات إبلاغ، وخدمات استشارية رقمية للأساتذة.

- إشراك أكبر عدد ممكن من الأساتذة في اتخاذ القرار النقابي، عبر آليات ديمقراطية داخلية تضمن التمثيل الشفاف والمتوازن.

- إنشاء تقارير دورية حول واقع بيئة العمل داخل المؤسسات، وتكليف النقابة بمتابعتها ورفعها إلى الجهات المسؤولة، بما يرسخ دورها الرقابي والدفاعي.

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

خاتمة الدراسة:

سعت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الاتصال النقابي داخل المؤسسات التربوية، ومحاولة استيعاب مدى تأثيره على تحسين جودة العمل، من خلال مقارنة سوسيولوجية مزجت بين التحليل الكمي والكيفي، مستندة إلى عينة من أساتذة التعليم الثانوي، وأعضاء فاعلين في النقابة الوطنية لعمال التربية بولاية تيارت.

وقد تناولت الدراسة في جانبها النظري مفاهيم الاتصال النقابي، أبعاده وآلياته، وكذا مفاهيم جودة العمل في السياق التربوي، لتربط بينهما في ضوء التحولات الحديثة التي يشهدها مجال الاتصال بفعل الرقمنة والانفتاح المعلوماتي. أما في الجانب الميداني، فقد تم الاعتماد على الاستبيان والمقابلة كأداتين رئيسيتين لجمع البيانات وتحليل واقع الممارسة النقابية من وجهة نظر الفاعلين المباشرين فيها.

كشفت نتائج الدراسة عن عدة اختلالات تمس الاتصال النقابي، سواء من حيث الوسائل المستعملة أو درجة الفعالية أو مدى التفاعل مع الأساتذة، كما أبرزت ضعف الأثر الإيجابي لهذا الاتصال على جودة العمل، في ظل غياب استراتيجيات واضحة، وقصور في توظيف الإمكانيات التكنولوجية الحديثة. ومع ذلك، أظهرت النتائج أيضاً وجود استعداد جماعي من طرف الأساتذة وأعضاء النقابة لتطوير الممارسة النقابية، شريطة توفر إرادة تنظيمية وإدارية حقيقية. وعليه، فإن هذه الدراسة لا تكتفي بتشخيص الواقع، بل تقترح جملة من التوصيات التي يمكن أن تساهم، في حال تفعيلها، في إرساء ثقافة نقابية تواصلية فعّالة، تدعم حقوق العاملين وتحسّن من ظروف عملهم وأدائهم المهني، مما ينعكس إيجاباً على جودة المنظومة التربوية ككل.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

*الكتب:

- 1- إبراهيم خليل إبراش، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، دار الشروق للنشر والتوزيع عمان الأردن، ط1، 2009.
- 2- حمد سالم الأصيل، مفهوم النقابة والاتجاهات النظرية في تفسير نشأتها، الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة=.
- 3- دوقان عبيدات، البحث العلمي، مفهومه وأنواعه، وإساليه، دار الفكر.
- 4- زهير إحدادن، مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1.
- 5- عامر إبراهيم قنديلجي، منهجية البحث العلمي، اليازوري.
- 6- عبد الحميد مصطفى هليل، ملخص خطوات البحث العلمي، من اختيار المشكلة إلى كتابة تقرير النهائي، أقلامنا للنشر والتوزيع، ط1، 2021.
- 7- فضة عباس بصلي، محمد الفتاح حمدي، مدخل لعلوم الاتصال والإعلام "الوسائل والمناهج والنظريات"، دار أسامة للنشر، الأردن، ط1، 2017.
- 8- محسن علي عطية، الجودة الشاملة والمنهج، دار المناهج للنشر والتوزيع، مان الأردن، 2015، ص21.
- 9- محمد عبيدات محمد أبو ناصر وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، عمان الأردن، ط2، 1999.
- 10- مروان المحاسني وآخرون، معجم مصطلحات أنظمة إدارة الجودة مجمع اللغة العربية في دمشق، مركز الدراسات والبحوث العالمية، حزيران 2022.
- 11- مصطفى حسين باهي وآخرون، المرجع العلمي نظري، تطبيقي، مكتبة الأنجلو المصرية.
- 12- كاف موسى، إستراتيجية الحركة النقابية في قطاع التربية.
- 13- عبد الرحمان العيساوي، مناهج البحث العلمي في الفكر الإسلامي والفكر الحديث، دار الراتب الجامعية، لبنان، ط1، 1997.
- 14- عبد الرحمان بدوي، مناهج الحث العلمي وكالة المطبوعات شارع فهد السالم، الكويت، ط2، 1977، 5.

15- سعد سليمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، نبلاء ناشرون وموزعون، الأردن عمان، ط1، 2019.

***المجلات:**

16- الازهر ضيف، جميلة زيدان، نقد نظرية الصراع واسقاطها على الواقع العربي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، العدد20، ديسمبر 2016.

17- بوخلط عبد الكريم، الجودة في المجال التربوي المفهوم والمبادئ، مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، وهران، المجلد 09، العدد 03، 16 جوان 2020.

18- جيل فيسار، النقابات العمالية في المزان، ورقة صادرة عن مكتب الأنشطة العمالية التابع لمنظمة العمل الدولية.

19- حورية بن حمزة، الممارسات النقابية والشرافة الأجنبية في المؤسسة الجزائرية، مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية العدد 53، مجلد 24، جوان 2019.

20- زينب شنوف، تحليل سوسيولوجي للمؤسسة من الإنتاج إلى إعادة الإنتاج، مجلة آفاق للبحوث والدراسات المركز الجامعي أليزي دورية سداسية أكاديمية دولية محكمة، العدد03، جانفي 2019.

21- عبد الله بن حميد بن محارب الجهني، علي عبد الله الجعفري، أثر التغيير التنظيمي على ضوء رؤية المملكة 2030 على جودة الحياة الوظيفية، دراسة ميدانية على موظفي وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمنطقة المدينة المنورة، مجلة العربية للنشر العلمي ajspace الإصدار السابع، العدد 66، نيسان 2024.

22- قشار محمد، مفهوم ومكانة العمل في المجتمع، جامعة الجزائر 2، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 10، العدد 02، 2017.

23- قيصر بن عودة، استراتيجية التحسين المستمر وعلاقتها بترشيد الأداء الوظيفي وفق نظام إدارة الجودة الشاملة TQM دراسة ميدانية بمؤسستين بوهرا (SIMAP) و (SNV) مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية بحوث ودراسات، المجلد 09، العدد 02، 2022.

24- منادلي محمد، أسس النظرية للإدارة والتنظيم، مجلة سوسيولوجيا للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 01، العدد 03، 2017.

*الرسائل العلمية:

25- خروف حياة، تصورات العمل لدى إطارات الهيئة الوسطى والعمال المنفذين دراسة ميدانية مقارنة بين المؤسسة إنتاجية وخدمية. م\كرة لنيل شهادة الماجستير جامعة باجي مختار، عنابة، 2005.2006.

26- شطبي حنان، الحركة النقابية العمالية في الجامعة الجزائرية دافع أو معرقل لأداء البيداغوجي، دراسة حالة جامعة منتوري قسنطينة، شهادة ماجستير في تسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009.2010.

27- عبد الواحد حسن، النقابة وقيم المواطنة مقارنة سوسيولوجية لنقابة الكنايسات، المجلس الولائي لعين تموشنت أنموذج، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع السياسي، 2016.2015.

28- فريد غياط، الاشراف التربوي في المؤسسة التعليمية الجزائرية، مقدمة لنيل شهادة الماجستير، دراسة ميدانية بثنائية محمد بلخير عنابة، 2010.2011.

29- كاف موسى، استراتيجية الحركة النقابية في قطاع التربية، دراسة ميدانية حول نقابة المجلس الوطني لأساتذة التعليم الثانوي لتعليم الثانوي والتقني CNAPEST أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع تنظيم وعمل جامعة الجزائر 2، 2014.2015.

30- وائل طه عبد الرزاق، الدور التنموي لنقابة الاخصائيين الاجتماعيين والنفسيين في محافظتي بيت اللحم والخليل وآفاق تطويرها، قدمت هذه الرسالة لاستكمال لمتطلبات شهادة الماجستير 2009، جامعة القدس فلسطين.

*المواقع الالكترونية:

31- الجمهرة مَعْلَمَة مفردات المحتوى الإسلامي، التَّحْسِين،

<https://old.islamic-content.com/dictionary/word/2485>، تاريخ الاطلاع : 16 أفريل 2025، ساعة الاطلاع 15:23.

32- فاطمة الزهراء حسين، نظرية الحوار ونموذج بريتشاين، <https://fr.scribd.com>، تاريخ الولوج: 24 أفريل 2025، ساعة الولوج 23:06.

33- سلامة أبو زعيتر، التنظيم النقابي والتحول الديمقراطي2022، <https://www.linkedin.com>، 8 ماي 2025، 14:05.

34- طيبش ميلود، مقياس الاتصال في المؤسسة، قسم علم الاجتماع، جامعة سطيف2، <https://cte.univ-setif2.dz>، 25 ماي 2025، 22:52.

35- زين العابدين علي بتيش، دور النقابات في الدفاع عن حقوق العمال، مركز الصحراء للدراسات والاستشارات، <https://www.essahraa.net>، 06 ماي 2025، 14:20.

36- مازن عثمان، أهمية التواصل الفعال في بيئة العمل، <https://www.linkedin.com>، 23 ماي 2023، 23:44.

37- التواصل في بيئة العمل حلول مشاكل ضعف التواصل في بيئة العمل، <https://hr-excellence.netK>، 23 ماي 2025، 00:16.

38- سلامة أبو زعيتر، الإعلام النقابي ضرورة عمالية، <https://www.maannnews.net>، 12 مارس 2025، 18:25.

39- ستيفن، نبذة مختصرة عن عيد العمال، 14 <https://libcom.org> افريل 2025، 19:22.

40- انواع النقابات واستراتيجيات تنظيم النقابات الأكثر شيوعا، <https://callhub.io/blog/trade-union/union-organizing-strategies/> 15 ماي 2025، 14:07.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علوم الأعلام والاتصال وعلم المكتبات

تخصص: اتصال وعلاقات عامة



استتماره استتبان

الاتصال النقابي وتحسين جودة العمل في المؤسسات التربوية الجزائرية

– النقابة الوطنية لعمال التربية ولاية تيارت أنموذجا –

دراسة ميدانية لعينة من أساتذة التعليم الثانوي لولاية تيارت

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر

ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، أضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تهدف الى جمع آراء الأساتذة حول الاتصال النقابي وتحسين جودة العمل في المؤسسات التربوية، وذلك في سياق علمي بحث.

تُعالج كافة الإجابات بسرية تامة ولا تُستعمل إلا لأغراض البحث العلمي.

مساهمتم القيمة سئثري هذا العمل وتسهم في تقديم نتائج دقيقة وموضوعية.

أشكركم لتعاونكم وتفضلكم بملء هذه الاستمارة بكل صدق وموضوعية، وتقبلوا مني فائق الشكر والتقدير.

تحت إشراف الأستاذ المؤطر:

من إعداد الطالبة:

قواسم بن عيسى

باهي نسرين

السنة الجامعية: 2025/2024

3- كيف تصف اللغة المستخدمة في الاتصال النقابي؟

- | | |
|--|--|
| ☐ رسمية واضحة | ☐ تقنية و مهنية |
| ☐ بسيطة و عامية | ☐ غير مفهومة أحيانا |

4- مامدى مشاركتكم في أنشطة التنظيمات النقابية مثل الاجتماعات او المؤتمرات او الاحتجاجات؟

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------|
| ☐ دائما | ☐ نادرا |
| ☐ أحيانا | ☐ ابدا |

5- هل يتم إستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة من طرف النقابة للتواصل معكم ؟

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------|
| ☐ دائما | ☐ نادرا |
| ☐ أحيانا | ☐ ابدا |

6- ماهي أبرز المشاكل التي تواجهها في العمل ؟ (يمكنك اختيار أكثر من إجابة)

- | | |
|--|--------------------------------------|
| ☐ ضعف التنظيم | ☐ عدم التفاعل |
| ☐ ضعف الوسائل التقنية | ☐ اخرى |

7- ماهي الجهات التي تتواصلون معها لرفع انشغالاتكم ومطالبكم؟

- | | |
|---|--|
| ☐ ادارة المؤسسة
وزارة التربية | ☐ النقابة
مديرية التربية |
|---|--|

أخرى (يرجى التحديد)

8- كيف تقيم فعالية الاتصال النقابي داخل مؤسستك؟ وما اقتراحاتك لتطويره؟

.....
.....

المحور الثاني: ظروف بيئة العمل في المؤسسة التربوية

9- كيف تصنف بيئة العمل داخل مؤسستك؟

- | | | |
|--|-------------------------------------|------------------------------------|
| ☐ مريحة بشكل كبير | ☐ بشكل متوسط | ☐ بشكل ضعيف |
|--|-------------------------------------|------------------------------------|

10- هل تتوفر الامكانيات المهنية التي تساعدك على اداء مهامك بكفاءة

☐ متوفرة بشكل كاف ☐ متوفر جزئيا ☐ غير متوفرة

11- ما أبرز الصعوبات التي تواجهها داخل مؤسستك

☐ ضغط العمل ☐ ضعف الإدارة ☐ غياب الحوافز المهنية
☐ نقص الوسائل ☐ كثرة التلاميذ ☐ أخرى

12- هل تساهم النقابة في معالجة او التخفيف من هذه الصعوبات؟

☐ دائما ☐ نادرا
☐ أحيانا ☐ ابدا

13- هل تتعرض لظغوط نفسية مهنية؟

☐ دائما ☐ نادرا
☐ أحيانا ☐ ابدا

14- هل الدخل الشهري الذي تحصل عليه كاف لتلبية إحتياجاتك ؟

☐ كاف جدا ☐ غير كاف ☐ كاف لحد ما

15- هل تشعر بالعدل في توزيع المهام داخل المؤسسة ؟

☐ دائما ☐ نادرا
☐ أحيانا ☐ ابدا

16- ماهي أهم الجوانب التي تتمنى ان تتحسن في بيئة عملك بمساهمة من النقابة

.....
.....

المحور الثالث: أثر الاتصال النقابي لدى الدراسة على جودة العمل

17- الى اي مدى ترى الاتصال النقابي يساهم في تحسين جودة العمل

☐ بدرجة كبيرة ☐ بدرجة متوسطة ☐ بدرجة ضعيفة

18- هل ترى مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة تؤثر ايجابيا على اداء المواطنين؟

☐ دائما ☐ نادرا
☐ أحيانا ☐ ابدا

19- كيف تقيمت قدرة النقابة على تمثيل صوت الاساتذة ونقل انشغالاتهم للإدارة؟

تمثيل فعال ☐ تمثيل محدود ☐ لا يوجد تمثيل فعلي ☐

20- الى اي مدى ترى ان استعمال النقابة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة يعزز من فاعليتها؟

بدرجة كبيرة ☐ بدرجة متوسطة ☐ بدرجة ضعيفة ☐

21- هل تعتقد ان جودة العمل ترتبط بقوة الاتصال بين النقابة والاساتذة؟

بدرجة كبيرة ☐ بدرجة متوسطة ☐ بدرجة ضعيفة ☐

22- هل ساعدك الإتصال النقابي في حل المشكلات المهنية التي مررت بها؟

دائما ☐ نادرا ☐
أحيانا ☐ ابدا ☐

23- مامدى رضاك عن أداء النقابة في تحسين بيئة العمل؟

بشكل كبير ☐ بشكل متوسط ☐ بشكل ضعيف ☐

24- في رأيك ما مدى تأثير الاتصال النقابي على تطوير الأداء المهني وجودة العمل داخل المؤسسة؟

.....
.....



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

دليل المقابلة

الاتصال النقابي وتحسين جودة العمل في المؤسسات التربوية الجزائرية

- النقابة الوطنية لعمال التربية بولاية تيارت أممودجا -

دراسة ميدانية لعينة من أساتذة التعليم الثانوي لولاية تيارت

مذكرة تخرج تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة

أضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تهدف الى جمع آراء الأساتذة حول الاتصال النقابي وتحسين جودة العمل في

المؤسسات التربوية، وذلك في سياق علمي بحت.

تُعالج كافة الإجابات بسرية تامة ولا تُستعمل إلا لأغراض البحث العلمي.

مساهمتم القيمة سثنري هذا العمل وتسهم في تقديم نتائج دقيقة وموضوعية.

أشكركم لتعاونكم وتفضلكم بملء هذه الاستمارة بكل صدق وموضوعية، وتقبلوا مني فائق الشكر والتقدير.

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبة:

قواسم بن عيسى

باهي نسرين

السنة الجامعية: 1446-1447 هـ / 2024-2025 م

أسئلة المقابلة الموجهة لأعضاء النقابة الوطنية لعمال التربية لولاية تيارت:

- 1- ماهي المهام التي تقومون بها بصفتمكم أعضاء للنقابة؟
- 2- ما مدى المامكم بمبادئ وتقنيات الاتصال داخل العمل النقابي؟
- 3- هل سبق لكم الاستفادة من دورات او تكوينات في مجال الاعلام او الاتصال؟
- 4- كيف يتم تحديد الشخص المخول بإرسال الرسائل او التوجيهات داخل النقابة؟
- 5- ماهي الجهات التي تتواصلون معها بصفة رسمية او غير رسمية؟
- 6- كيف تصفون تجارب هذه الجهات مع الرسائل او المبادرات النقابية؟
- 7- ماهي المواضيع الرئيسية التي يتم تناولها في رسائلكم النقابية؟
- 8- كيف يتم اعداد وصياغة محتوى الرسائل او البيانات النقابية؟
- 9- هل يتم التأكد من وضوح الرسالة قبل ارسالها؟ كيف ذلك؟
- 10- ماهي اللغة المستعملة في التواصل؟ اللغة العربية الفصحى، الدارجة، الفرنسية... ولماذا؟
- 11- ماهي الوسائل المعتمدة في إيصال الرسائل النقابية؟ الاجتماعات، النشرات، بيانات.
- 12- هل تستعملون وسائل الاتصال الحديثة مثل البريد الالكتروني او وسائل التواصل الاجتماعي؟
- 13- ما مدى فاعلية هذه الوسائل في تحقيق اهداف الاتصال النقابي؟
- 14- كيف تتلقون ردود فعل المعنيين برسائلكم او نشاطاتكم النقابية؟
- 15- هل تقومون بتقييم أثر الرسائل او الأنشطة الثقافية؟
- 16- هل تؤخذ التغذية الراجعة بعين الاعتبار في التخطيط للعمل النقابي المستقبلي؟
- 17- هل ساهم النشاط النقابي في تحسين ظروف العمل لدى الأساتذة؟ وضح؟
- 18- ماهو تقييمكم لرضا العمال حول ادائكم النقابي؟
- 19- ماهو دور وسائل الاعلام المرئية المكتوبة، الالكترونية في دعم او تغطية نشاطاتكم النقابية؟
- 20- هل تتواصل النقابة مع وسائل الاعلام لنقل مطالب الأساتذة او قضاياهم؟

کتابخانه

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم الاعلام والاتصال و علم المكتبات

أنا الممضي أسفله الأستاذ (ق): ... قوا باسم ربك حيسا

الاسم و اللقب: ب. ا. هـ. ن. س. ر. ي. ت.

الاسم و اللقب

الاسم و اللقب:

التخصص: المجال: وعلاقات عامة

عنوان المذكرة: البحر المالئقي والتصميم جودة العمل في المكتبات

التربية... الحزبية... النقاية الوطنية... العمل التربوي... بولاية تيارت =

..... من أسئلة مادة اللغة العربية للثانوي

تیار: ۲۰۲۰... ۱۰۰۰... ۱۰۰۰...

امضاء الاستاذ(ة) المشرف:

[Handwritten signature]

نحن الموقعون ادناه كل من:

الصادرة في الد.هـ ١٤٤١... بتاريخ ١٥... ٠٩... ٢٠٢٤

الصادرة في بتاريخ:

الصادرة في بتاريخ:

نصرح بشرفنا أننا التزمنا بمراعاة المعايير العلمية، المنهجية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه

توقيع الطالب الثاني

BEKADDOUR Ali

Flak-

مد شهود للمصادقة على الإمضاء
المستند (ق)

210862816 (5)

1084.09.15

الرجوع إلى مجلس الشعب

02 JUN 2023

الدكتورة: قشيدون توفيق خلدون نصار
مساعد رئيس قسم الإعلام والاتصال
وعلم المكتبات، وكلفة مدير التوثيق
والبحث العلمي
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
الجامعة اللبنانية والجامعة اللبنانية